

**Національне агентство
з акредитації України**

Затверджено

Наказ НААУ
від 28.12.2012 р. № 163-Я

**Оцінка відповідності -
загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу
(згідно ISO/IEC 17024:2012)**

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 1 Всього сторінок 24

Зміст

Передмова.....	
Вступ.....	
1 Сфера застосування.....	
2 Нормативні посилання.....	
3 Терміни та визначення понять.....	
4 Загальні вимоги	
4.1 Юридичні питання	
4.2 Відповідальність за рішення щодо сертифікації	
4.3 Управління неупередженістю.....	
4.4 Фінанси і зобов'язання	
5 Вимоги до структури	
5.1 Управління та організаційна структура	
5.2 Структура органу з сертифікації щодо навчання	
6 Вимоги до ресурсів	
6.1 Загальні вимоги до персоналу	
6.2 Персонал, який бере участь в діяльності з сертифікації.....	
6.3 Аутсорсинг	
6.4 Інші ресурси.....	
7 Записи та вимоги щодо інформації.....	
7.1 Записи заявників, кандидатів та сертифікованих осіб	
7.2 Публічна інформація	
7.3 Конфіденційність	
7.4 Безпека.....	
8 Схеми сертифікації	
9 Вимоги до процесу сертифікації	
9.1 Процес подання заявки	
9.2 Процес оцінки	
9.3 Процес проведення екзаменів.....	
9.4 Рішення щодо сертифікації	
9.5 Призупинення, скасування або скорочення сфери сертифікації	
9.6 Процес повторної сертифікації	
9.7 Використання сертифікатів, логотипів та знаків	
9.8 Оскарження рішень щодо сертифікації	
9.9 Скарги	
10 Вимоги до системи управління	
10.1 Загальні.....	
10.2 Загальні вимоги до системи управління	
Додаток А (інформативний) Принципи органів з сертифікації персоналу та їх діяльність з сертифікації.....	
Бібліографія.....	

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)		НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.
		Сторінка 2
		Всього сторінок 25

Передмова

Міжнародна організація із стандартизації (ISO) та Міжнародна електротехнічна комісія (IEC) утворюють спеціалізовану систему міжнародної стандартизації. Національні органи, які є членами ISO або IEC, беруть участь у розробці міжнародних стандартів через технічні комітети, створені відповідної організацією для роботи у певних сферах технічної діяльності. Технічні комітети ISO та IEC співпрацюють в галузях, що становлять взаємний інтерес. Інші міжнародні організації, урядові та неурядові, які мають зв'язки з ISO та IEC, також беруть участь у цій роботі. В області оцінки відповідності, Комітет ISO з оцінки відповідності (CASCO) відповідає за розробку міжнародних стандартів та керівництв.

Міжнародні стандарти розробляються відповідно до правил, наведених в Директивах щодо ISO/IEC, частина 2.

Проекти міжнародних стандартів розсилаються національним органам для голосування. Для публікації стандарту необхідно його схвалення щонайменше 75% національних органів, що беруть участь у голосуванні.

Слід звернути увагу на те, що деякі елементи цього документа можуть бути об'єктом патентних прав. ISO не буде нести відповідальність за визначення будь-якого чи всіх цих патентних прав. Документ ISO/IEC 17024 був підготовлений *Комітетом ISO з оцінки відповідності (CASCO)*. Він був направлений національним органам як ISO, так і IEC для голосування і був схвалений обома організаціями.

Ця друга редакція документу скасовує та замінює перше видання (ISO/IEC 17024:2003), яке було технічно переглянута.

Документ ЗД-08.14.24 розроблений і упроваджений Національним агентством з акредитації України (далі - НААУ), враховуючи рекомендації Технічного комітету з акредитації щодо впровадження (протокол засідання Президії від 21.12.2012 р. №33). Документ рекомендований для використання органами з оцінки відповідності, аудитором з акредитації, працівниками НААУ, іншими зацікавленими колами. Цей документ є неофіційним перекладом та носить інформаційний характер, при цьому рекомендується використовувати стандарт ISO/IEC 17024:2012 на англійській мові.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)		НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.
		Сторінка 3
		Всього сторінок 25

Вступ

Цей міжнародний стандарт був розроблений з метою досягнення і просування всесвітньо визнаного еталона для організацій, що працюють із сертифікацією осіб. Сертифікація для осіб є одним із засобів забезпечення гарантії того, що сертифікована особа відповідає вимогам схеми сертифікації. Впевненість у відповідних схемах сертифікації для осіб досягається за допомогою всесвітньо визнаного процесу оцінки та періодичної переоцінки компетентності сертифікованих осіб.

Проте необхідно розрізняти ситуації, коли використання схем сертифікації осіб обґрунтовані, та ситуації, коли більш придатні інші форми кваліфікації. Розвиток сертифікації осіб, зважаючи на постійно зростаючу швидкість технологічних інновацій і зростаючу спеціалізацію персоналу, може компенсувати відхилення у програмах освіти та навчання і, тим самим, сприяти розвитку глобального ринку праці. Альтернативи сертифікації можуть бути необхідні для посад, пов'язаних із державною службою, офіційною або урядовою діяльністю.

На відміну від інших типів органів з оцінки відповідності, таких як органи з сертифікації системи управління, однією з характерних функцій органу з сертифікації осіб є проведення іспиту, який використовує об'єктивні критерії для оцінювання компетентності та виставлення оцінок. Хоча визнається, що такі іспити, якщо добре сплановані і структуровані органом з сертифікації осіб, можуть істотно вплинути на забезпечення неупередженості діяльності та знизити ризик конфлікту інтересів, було включено додаткові вимоги до цього міжнародного стандарту.

У будь-якому випадку, цей міжнародний стандарт може служити основою для визнання органів з сертифікації для осіб та схем сертифікації, згідно яких здійснюється сертифікація осіб, щоб полегшити їх прийняття на національному та міжнародному рівнях. Тільки гармонізація системи для розвитку та підтримки схем сертифікації для осіб може створити умови для взаємного визнання і глобального обміну персоналом.

Цей міжнародний стандарт встановлює вимоги, які забезпечують послідовну, адекватну і надійну роботу органів з сертифікації осіб, які працюють зі схемами сертифікації осіб. Вимоги цього міжнародного стандарту розглядаються як загальні вимоги до органів, які здійснюють сертифікацію осіб. Сертифікація осіб може мати місце тільки за наявності схеми сертифікації. Схема сертифікації призначена для доповнення вимог та побажань ринку або вимог урядових структур.

Цей міжнародний стандарт може бути використаний в якості критерію для акредитації, взаємної оцінки, здійснення призначень державними органами, власниками схеми та іншими особами.

У цьому міжнародному стандарті використовуються наступні дієслівні форми:

- "Повинен" означає вимогу;
- "Має" вказує на рекомендації;
- "Може" означає дозвіл;
- "Має можливість" вказує на можливість або здатність

Детальнішу інформацію див. у Директивах щодо ISO/IEC, частина 2.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 4
			Всього сторінок 25

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)

1. Сфера застосування

Цей міжнародний стандарт містить принципи і вимоги до органу, який сертифікує осіб, стосовно конкретних вимог, і включає в себе розробку і підтримку схеми сертифікації для осіб.

ПРИМІТКА. Для цілей цього міжнародного стандарту термін "орган з сертифікації" використовується замість повного терміну "орган з сертифікації персоналу", а термін "схема сертифікації" використовується замість повного терміну "схеми сертифікації персоналу".

2. Нормативні посилання

Для застосування цього документа необхідні наступні документи для посилання. Для датованих посилань застосовується лише зазначена редакція. Для недатованих посилань застосовується остання редакція документа, на який посилаються (включаючи всі його зміни).

ISO/IEC 17000, *Оцінка відповідності - Словник і загальні принципи*

3 Терміни та визначення

Для цілей цього документа застосовуються терміни та визначення, наведені в стандарті ISO/IEC 17000 і наступних.

3.1

процес сертифікації

Діяльність, за якою орган з сертифікації визначає, що людина виконує **вимоги до сертифікації** (3.3), у тому числі додатки, оцінку, рішення про сертифікацію, повторну сертифікацію та використання **сертифікатів** (3.5) і логотипів/знаків.

3.2

схема сертифікації

Компетентність (3.6) та інші вимоги щодо певних професійних або кваліфікаційних категорій осіб

ПРИМІТКА: Інші вимоги див. у пунктах 8.3 та 8.4.

3.3

вимоги до сертифікації

Набір встановлених вимог, включаючи вимоги схеми, повинні бути виконані в цілях запровадження або підтримки сертифікації.

3.4

власник схеми

Організація, відповідальна за розробку і підтримку **схеми сертифікації** (3.2)

ПРИМІТКА Такою організацією може бути сам орган з сертифікації, орган державної влади або інша організація.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 5
			Всього сторінок 25

3.5

сертифікат

Документ, виданий органом з сертифікації відповідно до положень цього міжнародного стандарту, у якому вказано осіб, які виконали **вимоги до сертифікації** (3.3)

ПРИМІТКА Див 9.4.7.

3.6

компетентність

Здатність застосовувати знання та навички для досягнення бажаних результатів.

3.7

кваліфікація

Демонстрація освіти, професійної підготовки та досвіду роботи, де це застосовується.

3.8

оцінка

Процес, під час якого оцінюється виконання цією особою вимог **схеми сертифікації** (3.2).

3.9

іспит

Механізм, який є частиною **оцінки** (3.8), який вимірює **компетентність** (3.6) **кандидата** (3.14) одним або кількома засобами, наприклад письмово, усно, практично і шляхом спостереження, як це визначено в **схемі сертифікації** (3.2).

3.10

екзаменатор

Особа, яка має компетенцію для проведення іспиту та виставлення оцінок за **іспит** (3.9) там, де іспит вимагає професійного судження.

3.11

спостерігач

Особа, уповноважена органом з сертифікації, який проводить або наглядає за проведенням **іспиту** (3.9), але не оцінює **компетентність** (3.6) **кандидата** (3.14).

ПРИМІТКА Іншими назвами спостерігача є інспектор, адміністратор іспиту, наглядач.

3.12

персонал

Особи, внутрішні чи зовнішні, органу з сертифікації, що забезпечують діяльність органу з сертифікації.

ПРИМІТКА До персоналу відносяться члени комітету та волонтери.

3.13

заявник

Особа, яка подала заяву на прийняття до **процесу сертифікації** (3.1).

3.14

кандидат

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 6
			Всього сторінок 25

Заявник (3,13), який виконав визначені необхідні умови та був допущений до **процесу сертифікації** (3.1).

3.15.

неупередженість

Наявність об'єктивності.

ПРИМІТКА 1 Об'єктивність означає, що немає конфліктів інтересів, або вони вирішені і не мають негативного впливу на подальшу діяльність органу з сертифікації.

ПРИМІТКА 2 Інші терміни, корисні у передаванні елементу неупередженості: незалежність, відсутність конфлікту інтересів, відсутність упередженості, відсутність упереджень, нейтральність, справедливість, відкритість, безсторонність, відстороненість, баланс.

3.16

справедливість

Рівні можливості для успіху, які надаються кожному **кандидату** (3.14) в **процесі сертифікації** (3.1)

3.17

придатність

Докази того, що **оцінка** (3.8) вимірює те, для чого вона призначена, як визначено у **схемі сертифікації** (3.2).

ПРИМІТКА У цьому міжнародному стандарті придатність також використовується у формі прикметника "придатний".

3.18

надійність

показник ступеня, до якого співпадають оцінки різних **іспитів** (3.9), проведених у різний час та різних місцях, проведені у різних формах та різними **екзаменаторами** (3.10).

3.19

апеляція

Прохання **заявника** (3.13), **кандидата** (3,14) або сертифікованої особи переглянути будь-яке рішення, прийняте органом з сертифікації, пов'язане з їх бажаним статусом сертифікації.

3.20

скарга

Вираження невдоволення, крім **апеляції** (3.19), будь-якої особи або організації органом з сертифікації, що відноситься до діяльності цього органу або сертифікованої особи, і на яку очікується відповідь.

ПРИМІТКА Адаптовано зі стандарту ISO/IEC 17000:2004, визначення 6.5.

3.21

зацікавлена сторона

Особи, групи чи організації, на які впливають результати діяльності сертифікованої особи або органу з сертифікації.

НАПРИКЛАД: сертифікована особа, користувач послугами сертифікованої особи, роботодавець сертифікованої особи, споживачі, урядовий орган.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 7
			Всього сторінок 25

3.22

нагляд

Періодичний моніторинг під час періоду сертифікації, результативність сертифікованої особи для забезпечення постійної відповідності зі схемою сертифікації.

4 Загальні вимоги

4.1 Юридичні питання

Орган з сертифікації повинен бути юридичною особою або певною частиною юридичної особи, так що він може бути притягнутий до юридичної відповідальності за його діяльність із сертифікації. Урядовий орган з сертифікації вважається юридичною особою на підставі його урядового статусу.

4.2 Відповідальність за рішення про сертифікацію

Орган з сертифікації повинен нести відповідальність за рішення щодо сертифікації, зберігати свої повноваження щодо них, і не повинен делегувати такі рішення, зокрема щодо надання, підтримки, повторної сертифікації, розширення і скорочення рамок сертифікації, а також щодо призупинення або відкликання сертифікації.

4.3 Управління неупередженістю

4.3.1 Орган з сертифікації повинен документувати свою структуру, політику і процедури, щоб управляти неупередженістю та забезпечити неупередженість у сертифікації. Вище керівництво органу з сертифікації повинно взяти зобов'язання щодо забезпечення неупередженості в діяльності із сертифікації. Орган з сертифікації повинен зробити заяву, яка повинна знаходитися у вільному доступі без запиту, що орган розуміє важливість неупередженості за здійснення своєї діяльності із сертифікації, контролює конфлікти інтересів та гарантує об'єктивність своєї діяльності із сертифікації.

4.3.2 Орган з сертифікації повинен діяти неупереджено по відношенню до заявників, кандидатів і сертифікованих осіб.

4.3.3 Політика і процедури сертифікації осіб повинні бути справедливими щодо всіх заявників, кандидатів і сертифікованих осіб.

4.3.4 Сертифікація не повинна бути обмежена на підставі незаконних фінансових чи інших обмежень, таких як членство в асоціації або групі. Орган з сертифікації не повинен використовувати процедури, спрямовані на несправедливе перешкоджання або ускладнення доступу заявників та кандидатів.

4.3.5 Орган з сертифікації повинен нести відповідальність за неупередженість своєї діяльності з сертифікації та не допускати комерційного, фінансового або іншого тиску, який може загрожувати неупередженості.

4.3.6 Орган з сертифікації повинен постійно визначати загрози його неупередженості. Це повинно включати загрози, які виникають через діяльність органу з сертифікації, через діяльність пов'язаних органів, через відносини органу та його персоналу. Проте такі відносини не обов'язково є загрозою неупередженості органу.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 8
			Всього сторінок 25

ПРИМІТКА 1 Відносини, які загрожують неупередженості органу, можуть виникати на основі власності, управління, менеджменту, персоналу, спільних ресурсів, фінансів, контрактів, маркетингу (зокрема брендингу), виплати комісійних за продаж або інших стимулів для залучення нових заявників тощо.

ПРИМІТКА 2 Загрози неупередженості можуть бути фактичні або усвідомлені.

ПРИМІТКА 3 Пов'язаний орган - це орган, який має зв'язок з органом з сертифікації через спільну власність, повністю або частково, і має спільних членів ради директорів, контрактні зобов'язання, спільну назву, спільний персонал, неформальне розуміння або інші можливості, через які пов'язаний орган має особливу зацікавленість у будь-якому рішенні щодо сертифікації або має потенційну можливість впливати на процес сертифікації.

4.3.7 Орган з сертифікації повинен аналізувати, документувати, усувати або зводити до мінімуму потенційний конфлікт інтересів, що впливає з його діяльності з сертифікації. Орган з сертифікації повинен документувати і бути в змозі продемонструвати, як він усуває, зводить до мінімуму або управляє такими загрозами. Мають бути охоплені всі визначені потенційні джерела конфліктів інтересів, якщо вони виникають в органі з сертифікації, наприклад розподіл обов'язків персоналу, або якщо вони виникають через діяльності інших осіб, органів чи організацій.

4.3.8 Діяльність з сертифікації повинна бути структурована і керована таким чином, щоб гарантувати неупередженість. Така діяльність повинна включати збалансоване залучення зацікавлених сторін (див. визначення 3.21).

4.4 Фінанси і зобов'язання

Орган з сертифікації повинен мати фінансові ресурси, необхідні для функціонування процесу сертифікації і приймати адекватні заходи (наприклад, страхування або накопичення резервів) на покриття пов'язаних з цим процесом зобов'язань.

5 Вимоги до структури

5.1 Управління та організаційна структура

5.1.1 Діяльність органу з сертифікації повинна бути структурована, керівництво ним повинно здійснюватись таким чином, щоб гарантувати неупередженість.

5.1.2 Орган з сертифікації повинен документувати свою організаційну структуру, описати обов'язки, відповідальність і повноваження менеджменту, персоналу з сертифікації та всіх комітетів. Якщо орган з сертифікації є певною частиною юридичної особи, документація організаційної структури повинна містити розподіл повноважень та взаємозв'язок з іншими підрозділами в межах однієї юридичної особи.

Повинна бути визначена сторона/сторони або особи, відповідальні за наступне:

- a) політика та процедури, пов'язані з роботою органу сертифікації;
- b) реалізація політики та процедур;
- c) фінанси органу з сертифікації;
- d) ресурси для діяльності з сертифікації;

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 9
			Всього сторінок 25

- e) розвиток і підтримка схем сертифікації;
- f) оцінка діяльності;
- g) рішення щодо сертифікації, в тому числі надання, підтримка, переоформлення, розширення, скорочення, призупинення або відкликання сертифікації;
- h) договірні відносини.

5.2 Структура органу з сертифікації щодо навчання

5.2.1 Завершення підготовки може бути особливою вимогою схеми сертифікації (див. 8.3). Визнання/схвалення навчання органом з сертифікації не повинно становити загрозу неупередженості або знижувати вимоги до оцінювання та сертифікації.

5.2.2 Орган з сертифікації повинен надавати інформацію щодо навчання та тренінгів, якщо вони використовуються як передумови для отримання права на сертифікацію. Проте орган з сертифікації не повинен заявляти або натякати, що пройти сертифікацію може бути простіше, легше або дешевше за використання певних послуг навчання або тренінгів.

5.2.3 Пропозиція навчання і сертифікації для осіб з однієї юридичної особи являє собою загрозу неупередженості. Орган з сертифікації, який є частиною юридичною особи, що пропонує тренінги, повинен робити наступне:

- a) постійно виявляти та документувати пов'язані загрози неупередженості: в органі повинен бути задокументований процес, щоб продемонструвати, як він виключає або зводить до мінімуму ці загрози;
- b) демонструвати, що всі процеси, які виконуються органом з сертифікації, не залежать від тренінгів, що не порушені принципи конфіденційності, безпеки інформації та неупередженості;
- c) не створювати враження, що використання обох послуг надасть заявнику будь-які переваги;
- d) не вимагати від кандидатів завершення навчання або тренінгів в органі з сертифікації як виняткової умови, якщо існує альтернативне навчання або тренінги з еквівалентним результатом;
- e) забезпечити, щоб співробітники не були екзаменаторами тих кандидатів, яких вони навчали, протягом двох років з дати завершення навчання. Цей інтервал може бути скорочений, якщо орган з сертифікації продемонструє, що це не загрожує неупередженості.

6 Вимоги до ресурсів

6.1 Загальні вимоги до персоналу

6.1.1 Орган з сертифікації повинен керувати і нести відповідальність за результати діяльності усього персоналу, що залучено до процесу сертифікації.

6.1.2 Орган з сертифікації повинен мати достатню кількість персоналу з необхідною компетентністю для здійснення функцій сертифікації щодо типу, діапазону і обсягу виконуваної роботи.

6.1.3 Орган з сертифікації повинен визначити вимоги до компетентності персоналу, який бере участь у процесі сертифікації. Персонал повинен бути компетентним для виконання своїх конкретних завдань і обов'язків.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 10
			Всього сторінок 25

6.1.4 Орган з сертифікації повинен забезпечувати свій персонал документованими інструкціями, в яких описуються їх обов'язки та обов'язки. Ці інструкції мають підтримуватись в актуальному стані.

6.1.5 Орган з сертифікації повинен підтримувати в актуальному стані записи персоналу, зокрема відповідну інформацію, наприклад, кваліфікацію, підготовку, досвід, професійні зв'язки, професійний статус, компетентність і відомі конфлікти інтересів.

6.1.6 Персонал, який діє від імені органу з сертифікації, повинен дотримуватись конфіденційності всієї інформації, отриманої або створеної органом у процесі сертифікації, за винятком випадків, передбачених законом, або якщо на це є дозвіл заявника, кандидата або сертифікованої особи.

6.1.7 Орган з сертифікації повинен вимагати від своїх співробітників підписання документу, за яким вони зобов'язуються дотримуватись правил, визначених органом з сертифікації, зокрема правил щодо конфіденційності, неупередженості та конфлікту інтересів.

ПРИМІТКА Якщо дозволено законодавством, дозволяється використовувати інші методи, в тому числі використання електронного підпису.

6.1.8 Якщо орган з сертифікації проводить сертифікацію особи, для якої він є роботодавцем, орган з сертифікації повинен прийняти заходи для забезпечення неупередженості.

6.2 Персонал, який бере участь в діяльності з сертифікації

6.2.1 Загальні положення

Орган з сертифікації повинен вимагати від своїх співробітників повідомляти про будь-який потенційний конфлікт інтересів щодо будь-якого кандидату.

6.2.2 Вимоги до екзаменаторів

6.2.2.1 Екзаменатори повинні відповідати вимогам органу з сертифікації. Процеси вибору і затвердження повинні забезпечити, що екзаменатори:

- a) розуміють відповідні схеми сертифікації;
- b) вміють застосовувати процедури іспитів та документи;
- c) компетентні у сфері, щодо якої відбувається іспит;
- d) вільно володіють мовою, на якій проводиться іспит, як письмовою, так і усною. Якщо використовується усний або письмовий перекладач, орган з сертифікації повинен мати процедури для забезпечення того, щоб це не вплинуло на придатність іспиту;
- e) виявлені будь-які відомі конфлікти інтересів щодо забезпечення неупередженого іспиту.

6.2.2.2 Орган з сертифікації повинен контролювати результати роботи експертів і надійність суджень екзаменаторів. Якщо будуть знайдені недоліки, повинні бути застосовані коригувальні дії.

ПРИМІТКА До процедур моніторингу екзаменаторів можуть входити, наприклад, спостереження на місцях, розгляд звітів екзаменаторів, відгуки від кандидатів.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 11
			Всього сторінок 25

6.2.2.3 Якщо екзаменатор має потенційний конфлікт інтересів щодо іспиту кандидата, орган з сертифікації повинен вжити заходів до того, щоб не було загрози конфіденційності та неупередженості іспиту. Ці заходи повинні бути зареєстровані.

6.2.3 Вимоги до іншого персоналу, залученого до оцінки.

6.2.3.1 Орган з сертифікації повинен мати задокументований опис обов'язків і кваліфікації інших співробітників, які залучені до процесу оцінки (наприклад, спостерігачі).

6.2.3.2 Якщо в іншого персоналу, який бере участь в оцінці, є потенційний конфлікт інтересів щодо іспиту кандидата, орган з сертифікації повинен вжити заходів для забезпечення того, щоб не допустити загрози конфіденційності та неупередженості іспиту. Ці заходи повинні бути зареєстровані.

6.3 Аутсорсинг

6.3.1 Орган з сертифікації повинен мати угоду, яка має позовну силу, що охоплює домовленості, зокрема щодо конфіденційності та конфлікту інтересів, з кожним органом, який забезпечує аутсорсинг робіт, пов'язаних з процесом сертифікації.

ПРИМІТКА Для цілей цього стандарту, терміни «аутсорсинг» та «субпідряд» вважаються синонімами.

6.3.2 Якщо орган з сертифікації передає субпідряднику роботи, пов'язані з сертифікацією, орган з сертифікації повинен:

- a) прийняти повну відповідальність за всі субпідрядні роботи;
- b) забезпечити, щоб орган, який здійснює аутсорсинг робіт, має компетентність і відповідає застосовним положенням цього міжнародного стандарту;
- c) проводить оцінювання та моніторинг результативності органів, які здійснюють субпідрядні роботи, згідно своїх задокументованих процедур;
- d) мати записи щодо відповідності органів, які здійснюють субпідрядні роботи, всім вимогам, які мають відношення до субпідрядних робіт;
- e) вести список органів, які здійснюють субпідрядні роботи.

6.4 Інші ресурси

Для здійснення своєї діяльності з сертифікації, орган з сертифікації повинен використовувати відповідні приміщення, в тому числі приміщення для іспитів, обладнання та ресурси.

7 Записи та вимоги щодо інформації

7.1 Записи заявників, кандидатів та сертифікованих осіб

7.1.1 Орган з сертифікації повинен вести записи, в яких повинні міститись інструменти для підтвердження статусу сертифікованої особи. Записи повинні демонструвати, що було фактично виконано сертифікацію або повторну сертифікацію, зокрема щодо заявок, звітів про оцінювання (в тому числі записи про іспити) та інших документів, пов'язаних з наданням, підтримкою, переоформленням, розширенням і скороченням рамок, призупиненням або відкликанням сертифікації.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 12
			Всього сторінок 25

7.1.2 Записи повинні відноситись до певної особи; необхідно, щоб ними можна було керувати та видаляти їх таким чином, щоб забезпечити цілісність процесу і конфіденційність інформації. Записи повинні зберігатися протягом відповідного періоду часу, як мінімум протягом одного повного циклу сертифікації, або як того вимагають домовленості про визнання, договірні, юридичні чи інші зобов'язання.

7.1.3 Орган з сертифікації повинен мати угоди, які мають позовну силу, щоб вимагати від сертифікованої особи без затримки інформувати орган з сертифікації щодо питань, які можуть вплинути на здатність сертифікованої особи продовжувати виконання вимог сертифікації.

7.2 Публічна інформація

7.2.1 Орган з сертифікації повинен перевірити та надати інформацію за запитом, чи є у особи поточна дійсна сертифікація та сфера цієї сертифікації, крім випадків, коли законодавство забороняє розголошувати таку інформацію.

7.2.2 Орган з сертифікації повинен забезпечити вільний доступ без запиту до інформації, яка стосується рамок схеми сертифікації та загального опису процесу сертифікації.

7.2.3 Повинні бути перераховані всі передумови схеми сертифікації, і цей список повинен бути у вільному доступі без запиту.

7.2.4 Інформація, яка надається органом з сертифікації, в тому числі реклама, повинна бути точною і не вводити в оману.

7.3 Конфіденційність

7.3.1 Орган з сертифікації повинен встановити задокументовані політики та процедури інформаційного забезпечення та надання інформації .

7.3.2 Орган з сертифікації повинен, за допомогою угод, що мають позовну силу, зберігати конфіденційність всієї інформації, отриманої в процесі сертифікації. Ці угоди повинні охоплювати всіх співробітників.

7.3.3 Орган з сертифікації повинен переконатися, що інформація, отримана в ході процесу сертифікації або з інших джерел, крім заявника, кандидата або сертифікованої особи, не розкривається неуповноваженій стороні без письмової згоди фізичної особи (заявник, кандидата або сертифікована особа), крім випадків, коли така інформація повинна бути розкрита відповідно до законодавства.

7.3.4 Якщо згідно законодавства органу з сертифікації потрібно надати конфіденційну інформацію, необхідно повідомити зацікавлених осіб про те, що інформація буде надана, якщо це не заборонено законодавством.

7.3.5 Орган з сертифікації повинен гарантувати, що діяльність пов'язаних з ним органів не ставить під загрозу конфіденційність інформації.

7.4 Безпека

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 13
			Всього сторінок 25

7.4.1 Орган з сертифікації повинен розробити і документально оформити політики і процедури, необхідні для забезпечення безпеки протягом всього процесу сертифікації і повинен вживати заходів для виправлення ситуації, якщо порушення безпеки відбулись.

7.4.2 Політики та процедури безпеки повинні включати положення щодо забезпечення безпеки екзаменаційних матеріалів, приймаючи до уваги наступне:

- a) розташування матеріалів (наприклад, транспортування, електронна доставка, утилізація, зберігання, екзаменаційний центр);
- b) характер матеріалів (наприклад, електронні, паперові матеріали, обладнання для тестування);
- c) кроки в процесі іспиту (наприклад, розробка, адміністрування, звіт по результатах);
- d) загрози, що виникають через часте використання екзаменаційних матеріалів.

7.4.3 Органи з сертифікації повинні попереджати шахрайство під час іспитів наступними шляхами:

- a) вимагати від кандидатів підписувати угоду про нерозголошення інформації або інші угоди, в яких вони позначають своє зобов'язання не передавати конфіденційні екзаменаційні матеріали або брати участь в шахрайстві під час складання тесту;
- b) вимагати присутності спостерігача або екзаменатора;
- c) підтверджувати особу кандидата;
- d) впроваджувати процедури для запобігання несанкціонованій допомозі, яка надходить з-за меж екзаменаційної зони;
- e) запобігати отриманню доступу кандидатами до недозволеної допомоги під час іспиту;
- f) проводити моніторинг результатів експертизи щодо ознак шахрайства.

8 Схеми сертифікації

8.1 Для кожної категорії сертифікації повинна існувати схема сертифікації

8.2 Сертифікація повинна містити такі елементи:

- a) сфера сертифікації;
- b) службові обов'язки та опис завдання;
- c) необхідну компетентність;
- d) здібності (якщо це застосовується);
- e) умови (якщо це застосовується);
- f) кодекс поведінки (якщо це застосовується).

ПРИМІТКА 1 Здібності можуть включати фізичні можливості, наприклад зір, слух і мобільність.

ПРИМІТКА 2 Кодекс поведінки описує етичну або особисту поведінку, яку вимагає схема сертифікації.

8.3 Схема сертифікації повинна містити наступні вимоги до процесу сертифікації:

- a) критерії для первинної та повторної сертифікації;
- b) методи оцінювання для первинної сертифікації та повторної сертифікації;
- c) методи нагляду та критерії (якщо це застосовується);
- d) критерії для призупинення і анулювання сертифікатів;

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 14
			Всього сторінок 25

е) критерії для зміни сфери або рівня сертифікації (якщо це застосовується).

8.4 Орган з сертифікації повинен мати документи, які демонструють, що під час розробки та перегляду схеми сертифікації використовується наступне:

- а) залучення відповідних спеціалістів;
- б) використання відповідної структури, яка справедливо представляє інтереси всіх суттєво зацікавлених сторін, без переважання якогось інтересу;
- в) визначення та уніфікація передумов, якщо це можна застосувати, з вимогами до компетентності;
- г) визначення та уніфікація механізмів оцінювання з вимогами до компетентності;
- е) аналіз службових обов'язків або методів роботи, який проводиться і оновлюється, щоб:
 - визначити завдання для результативної роботи;
 - визначити необхідну компетентність для кожного завдання;
 - визначити передумови (якщо це застосовується);
 - підтвердити механізми оцінювання та матеріали іспиту;
 - визначити вимоги до повторних сертифікацій та інтервал між ними.

ПРИМІТКА: Якщо схема сертифікації була розроблена іншою юридичною особою, крім органу з сертифікації, аналіз службових обов'язків або методів роботи вже може бути доступний як частина цієї роботи. У цьому випадку орган з сертифікації може отримати для перевірки детальну інформацію з документації щодо схеми.

8.5 Орган з сертифікації повинен переконатися, що схема сертифікації постійно і систематично переглядається і затверджується.

8.6 Якщо орган з сертифікації не є власником схеми сертифікації, яку він здійснює, орган з сертифікації повинен гарантувати, що виконані вимоги даної статті (стаття 8).

9 Вимоги до процесу сертифікації

9.1 Процес подання заявки

9.1.1 Після подання заявки, орган з сертифікації повинен надати огляд процесу сертифікації відповідно до схеми сертифікації. Огляд повинен щонайменше містити вимоги до сертифікації та її сферу, опис процесу оцінювання, права заявника, обов'язки сертифікованої особи і розмір плати за сертифікацію.

9.1.2 Орган з сертифікації повинен вимагати, щоб заявник, який прагне отримати сертифікат, заповнив та підписав заявку, яка містить наступну інформацію:

- а) інформацію, необхідну для ідентифікації заявника, наприклад ім'я, адреса та інші відомості, необхідні згідно схеми сертифікації;
- б) сферу бажаної сертифікації;
- в) заяву про те, що заявник згоден виконувати вимоги сертифікації та надавати будь-яку інформацію, необхідну для оцінювання;
- г) будь-яку додаткову інформацію, щоб продемонструвати об'єктивну відповідність з передумовами схеми;
- е) повідомлення заявнику про можливість зробити запит на задоволення своїх особливих потреб, у межах розумного. (див. 9.2.5).

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 15
			Всього сторінок 25

ПРИМІТКА Якщо це дозволено законом, прийнятні інші методи, в тому числі електронний підпис.

9.1.3 Орган з сертифікації повинен розглянути заяву, щоб підтвердити, що заявник відповідає вимогам до заявки відповідно до схеми сертифікації.

9.2 Процес оцінки

9.2.1 Орган з сертифікації повинен застосовувати певні методи оцінки та механізми, визначені в схемі сертифікації.

9.2.2 Якщо до схеми сертифікації внесено зміни, які вимагають додаткового оцінювання, орган з сертифікації повинен документувати і забезпечити вільний доступ без запиту до інформації щодо конкретних методів та механізмів, необхідних для перевірки того, що сертифіковані особи відповідають зміненим вимогам.

ПРИМІТКА Для перевірки цього може бути використана повторна сертифікація.

9.2.3 Планування та здійснення оцінки передбачає об'єктивну та систематичну перевірку вимог схеми сертифікації на відповідність документальним даним для підтвердження відповідності кандидатів.

9.2.4 Орган з сертифікації перевіряє методи оцінки кандидатів за метою підтвердження об'єктивності та чинності оцінки.

9.2.5 Орган з сертифікації перевіряє та надає спеціальні послуги за умови не порушення цілісності оцінки та дотримання вимог національного законодавства [див. 9.1.2 е)].

9.2.6 Для здійснення оцінки із врахуванням робіт, виконаних іншим органом, орган з сертифікації повинен отримати відповідні звіти, дані та записи для переконання у тому, що результати є правильними та відповідають вимогам, встановленим схемою сертифікації.

9.3 Процес проведення екзаменів

9.3.1 Екзамени проводяться для оцінки компетентності у відповідності до схеми сертифікації за допомогою письмових, усних, практичних, спостережних чи інших засобів. Метою розробки вимог до проведення екзаменів є забезпечення об'єктивності результатів окремих результатів екзаменів (по змісту та складності), а також чинності остаточного рішення.

9.3.2 Орган з сертифікації розробляє процедури для належного проведення екзаменів.

9.3.3 Критерії умов для проведення екзаменів повинні бути розроблені, задокументовані та перевірені. Примітка: умови можуть включати освітлення, температуру, розмежування зразків, шум, безпеку зразків та ін.

9.3.4 Обладнання, яке застосовується у процесі проведення екзаменів, повинно бути перевірене або каліброване.

9.3.5 Відповідна методологія та процедури (наприклад, отримання та зберігання статистичних даних) повинні бути розроблені та введені в дію для повторного підтвердження, через певні

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 16
			Всього сторінок 25

часові інтервали, об'єктивності, чинності та надійності кожного проведеного екзамену та перевірки усунення виявлених недоліків.

9.4 Рішення щодо сертифікації

9.4.1 Інформація, зібрана у процесі сертифікації, повинна бути достатньою:

- а) для прийняття рішення органом з сертифікації щодо сертифікації;
- б) для надання документальної інформації щодо кандидатів у випадку, наприклад, подачі скарги чи судового оскарження прийнятого рішення.

9.4.2 Рішення щодо надання, присвоєння, повторного проведення, розширення чи скорочення результатів, призупинення чинності або відкликання оцінки не можуть прийматися зовнішніми компаніями.

9.4.3 Орган з сертифікації обмежує своє рішення щодо сертифікації питаннями, передбаченими вимогами схеми сертифікації.

9.4.4 Рішення щодо сертифікації приймається виключно органом з сертифікації на основі інформації, отриманої у процесі сертифікації. Працівники, які приймають рішення щодо сертифікації, не можуть проводити експертизу та тренінги для кандидатів.

9.4.5 Працівники, які приймають рішення щодо сертифікації, повинні володіти знаннями та досвідом, необхідними для визначення відповідності сертифікаційним вимогам.

9.4.6 Рішення про сертифікацію приймається за умови виконання всіх сертифікаційних вимог.

9.4.7 Орган з сертифікації випускає сертифікати для всіх сертифікованих осіб та залишає за собою одноосібне право власності на такі сертифікати. Сертифікат може випускатися у формі листа, картки чи іншого носія інформації, підписаного відповідальним працівником органу з сертифікації.

9.4.8 Сертифікати повинні включати наступну інформацію (мінімальні вимоги):

- а) назва сертифікованої особи;
- б) ідентифікаційний номер;
- в) назва органу з сертифікації;
- г) посилання на схему сертифікації, стандарт або інші відповідні документи із зазначенням дати їх видачі;
- д) діапазон сертифікації, включаючи умови надання чинності та обмеження;
- е) дата видачі та термін дії сертифікату.

9.4.9 Сертифікат повинен бути захищений від підробок.

9.5 Призупинення, скасування або скорочення сфери сертифікації

9.5.1 Орган з сертифікації повинен підготувати та затвердити політику та процедури для призупинення дії чи відкликання сертифікату, які передбачають також відповідні дії органу з сертифікації.

9.5.2 Неспроможність усунути недоліки, які привели до призупинення дії сертифікату на термін, визначений органом з сертифікації, веде до відкликання або обмеження повноважень, наданих сертифікатом.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 17
			Всього сторінок 25

9.5.3 Орган з сертифікації повинен укласти договір з сертифікованою особою, який унеможливує використання сертифікату такою особою на період призупинення його дії.

9.5.4 Орган з сертифікації повинен укласти договір з сертифікованою особою, який унеможливує використання будь-яких посилань на сертифікат після його відкликання.

9.6 Процес повторної сертифікації

9.6.1 Орган з сертифікації повинен підготувати та затвердити процедури здійснення повторної сертифікації у відповідності до вимог схеми сертифікації.

9.6.2 Під час проведення повторної сертифікації орган з сертифікації повинен підтвердити компетентність сертифікованої особи та її відповідність вимогам схеми сертифікації.

9.6.3 Період повторної сертифікації визначається вимогами схеми. Обґрунтування періоду повторної сертифікації повинно, при необхідності, включати:

- a) регуляторні вимоги;
- b) зміни, внесені до нормативних документів;
- c) зміни, внесені до схеми сертифікації;
- d) інформацію про стан та особливості галузі, у якій функціонує сертифікована особа;
- e) ризики, які виникають внаслідок некомпетентності особи;
- f) останні технологічні зміни та зміни вимог до сертифікованих осіб;
- g) вимоги зацікавлених осіб;
- h) частоту та зміст наглядової діяльності у відповідності до схеми сертифікації.

9.6.4 Вибрані заходи повторної сертифікації повинні забезпечити об'єктивну оцінку для підтвердження компетентності сертифікованої особи.

9.6.5 У відповідності до схеми сертифікації, наступні чинники повинні враховуватися при проведенні повторної сертифікації:

- a) результати оцінки, проведеної на робочому місці;
- b) професійний розвиток;
- c) структуровані співбесіди;
- d) підтвердження безперервної задовільної роботи та отриманого досвіду;
- e) екзамен;
- f) перевірка фізичних можливостей, пов'язаних із необхідною компетентністю.

ПРИМІТКА: термін "фізичні можливості" може передбачати огляд лікаря чи професіонала, уповноваженого оцінювати фізичні можливості, такі як спритність, сила та витривалість, а також відповідність технічним вимогам, необхідним для сертифікації.

9.7 Використання сертифікатів, логотипів та знаків

9.7.1 Орган з сертифікації, який надає сертифікаційний знак або логотип, повинен задокументувати умови користування та у подальшому розпоряджатися правами на використання.

ПРИМІТКА: ISO/IEC 17030 визначає вимоги до використання знаків третіх осіб.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 18
			Всього сторінок 25

9.7.2 Орган з сертифікації вимагає підписання сертифікованою особою договору про сертифікацію для:

- а) дотримання відповідних положень схеми сертифікації;
- б) недопущення несанкціонованого посилення сертифікованої особою на повноваження, не передбачені виданим сертифікатом;
- в) недопущення використання сертифікату у спосіб, який шкодить репутації сертифікаційного органу та здійснення будь-яких заяв щодо сертифікації, які орган з сертифікації вважає необ'єктивними або недопустимими;
- г) недопущення подання сертифікованою особою будь-яких позовів проти органу з сертифікації після призупинення дії, відкликання або повернення сертифікату органу з сертифікації;
- д) недопущення неправильного використання сертифікату.

ПРИМІТКА: У відповідності до чинного законодавства, інші методи, включаючи електронний підпис, є прийнятними.

9.7.3 Орган з сертифікації повинен реагувати на будь-яке несанкціоноване використання сертифікаційного знаку чи логотипу.

9.8 Оскарження рішення щодо сертифікації

9.8.1 Орган з сертифікації повинен підготувати та затвердити процедуру отримання, оцінки та прийняття рішення по зверненнях з наступними елементами та методами:

- а) процес отримання, оцінювання та розгляду звернення для визначення дій, необхідних для прийняття рішення з врахуванням результатів розгляду попередніх схожих звернень;
- б) отримання та розгляд звернень, включаючи дії для вирішення проблем;
- в) застосування виправних заходів при необхідності.

9.8.2 Політика та процедури повинні забезпечувати конструктивний, неупереджений та вчасний розгляд звернень.

9.8.3 Процедура роботи із зверненнями повинна бути відкрита для громадськості.

9.8.4 Орган з сертифікації несе відповідальність за рішення, прийняті на всіх етапах процесу розгляду звернення. Працівники, які приймали рішення про сертифікацію, не можуть брати участь у розгляді звернень.

9.8.5 Факти подачі, розгляду та прийняття рішень по зверненнях не повинні привести до будь-яких упереджених дій проти заявника.

9.8.6 Орган з сертифікації реєструє отримання звернення та надає заявнику інформацію про стан його розгляду та прийняте рішення.

9.8.7 Орган з сертифікації зобов'язаний видати заявнику офіційну довідку після завершення процесу розгляду звернення.

9.9 Робота зі скаргами

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 19
			Всього сторінок 25

9.9.1 Орган з сертифікації повинен підготувати та затвердити процедуру отримання, оцінки та прийняття рішення по скаргах.

9.9.2 Процедура роботи зі скаргами повинна бути відкрита для громадськості та відображати об'єктивне ставлення до всіх сторін процесу.

9.9.3 Політика та процедури повинні забезпечувати конструктивний, неупереджений та вчасний розгляд скарг. Процедура розгляду скарг повинна включати наступні елементи та методи:

- a) процес отримання, оцінювання та розгляду скарг для визначення дій, необхідних для прийняття рішення;
- b) отримання та розгляд звернень, включаючи дії для вирішення проблем;
- c) застосування виправних заходів при необхідності.

9.9.4 Після отримання скарги, орган з сертифікації повинен підтвердити, що об'єкт скарги знаходиться у його компетентності та надати лист-підтвердження.

9.9.5 По можливості, орган з сертифікації повинен зареєструвати скаргу та повідомляти заявника про стан її розгляду та прийняте рішення.

9.9.6 Орган з сертифікації, який отримує скаргу, несе відповідальність за отримання та перевірку даних, необхідних для прийняття скарги.

9.9.7 По можливості орган з сертифікації зобов'язаний видати заявнику офіційну довідку після завершення процесу розгляду скарги.

9.9.8 Будь-яка скарга на сертифіковану особу також надсилається органом з сертифікації на сертифіковану особу.

9.9.9 Оскільки процес розгляду скарги пов'язаний із заявником та об'єктом оскарження, орган з сертифікації повинен дотримуватися конфіденційності.

9.9.10 Рішення, яке озвучується заявнику, приймається, переглядається та затверджується працівниками, не пов'язаними із об'єктом оскарження.

10 Вимоги до системи управління

10.1 Загальні положення

Орган з сертифікації створює, впроваджує та керує системою управління з метою перевірки відповідності діяльності органа з сертифікації вимогам цього Міжнародного стандарту. На додачу до вимог пунктів 4-9, орган з сертифікації створює систему управління у відповідності до варіанту А або варіанту В:

- варіант А: загальна система управління, яка відповідає вимогам 10.2; або
- варіант В: орган, який створює та керує системою управління у відповідності до вимог ISO 9001, підтримує та демонструє відповідність вимогам цього Міжнародного стандарту (ISO/IEC 17024), а також вимогам 10.2.

10.2 Загальні вимоги до системи управління

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 20
			Всього сторінок 25

10.2.1 Загальні положення

Орган з сертифікації створює, впроваджує та керує системою управління з метою перевірки відповідності діяльності органу з сертифікації вимогам цього Міжнародного стандарту.

Керівництво органу з сертифікації розробляє політику та стратегію розвитку.

Керівництво повинно довести спроможність створити та запровадити систему управління у відповідності до вимог цього Міжнародного стандарту, а також забезпечити розуміння та реалізацію відповідної політики на всіх структурних рівнях органу з сертифікації.

Керівництво органу з сертифікації надає наступні повноваження одному із Членів Правління, незалежно від його/її прямих функціональних обов'язків:

- a) розробка процедур та процесів для створення, впровадження та керування системою управління;
- b) звітування перед керівництвом про роботу системи управління та способи її вдосконалення.

10.2.2 Документація системи управління

Орган з сертифікації зобов'язаний дотримуватися застосовних вимог цього Міжнародного стандарту, а також забезпечувати отримання документації системи управління працівниками.

10.2.3 Контроль за документами

Орган з сертифікації розробляє процедуру контролю за документами (внутрішніми та зовнішніми), які регулюють виконання цього міжнародного стандарту. Процедура визначає контрольні заходи, необхідні для:

- a) погодження документів перед випуском;
- b) перегляду, оновлення та повторного погодження документів;
- c) внесення змін та оновлення статусу документів;
- d) наявності останньої версії документів у пунктах використання;
- e) ідентифікації документів;
- f) ідентифікації зовнішніх документів та контролю за їх розподілом;
- g) запобігання використанню документів, строк дії яких закінчився, а також забезпечення їх інвентаризації.

ПРИМІТКА: Документація може зберігатися у будь-якій формі на будь-якому носії.

10.2.4 Контроль за записами

Орган з сертифікації розробляє процедури для ідентифікації, зберігання, захисту, повернення, утримання та переміщення записів, пов'язаних з виконанням цього Міжнародного стандарту.

Орган з сертифікації розробляє процедури для утримання записів на період виконання контрактних та юридичних зобов'язань. Доступ до таких записів надається на умовах дотримання конфіденційності.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 21
			Всього сторінок 25

ПРИМІТКА: для отримання інформації щодо записів, які стосуються заявників, кандидатів та сертифікованих осіб, див. також 7.1.

10.2.5 Аналізування з боку керівництва

10.2.5.1 Загальні положення

Керівництво органу з сертифікації розробляє процедури для перегляду системи управління через певні часові проміжки для забезпечення її відповідності, адекватності та ефективності, включаючи політики та стратегії, пов'язані зі виконанням цього Міжнародного стандарту. Перегляд проводиться на щорічній основі з документацією результатів.

10.2.5.2 Вхідні дані

Вхідні дані для перегляду включають наступну інформацію:

- a) результати внутрішнього та зовнішнього аудиту (наприклад, оцінка органу з акредитації);
- b) відгуки заявників, кандидатів, сертифікованих осіб та зацікавлених осіб щодо виконання вимог цього Міжнародного стандарту;
- c) засоби для забезпечення неупередженості;
- d) стан запобіжних та виправних заходів;
- e) виконання рекомендацій попереднього управлінського перегляду;
- f) виконання поставлених завдань;
- g) зміни, які впливають на систему управління;
- h) звернення та скарги.

10.2.5.3 Вихідні дані

Вихідні дані включають рішення та дії, пов'язані із:

- a) поліпшенням ефективності системи управління та її процесів;
- b) удосконаленням послуг по сертифікації, пов'язаних із виконанням цього міжнародного стандарту;
- c) ресурсними потребами.

10.2.6 Внутрішній аудит

10.2.6.1 Орган з сертифікації розробляє процедури внутрішнього аудиту для перевірки виконання ним вимог цього міжнародного стандарту, а також ефективного впровадження та керування системою управління.

ПРИМІТКА: ISO 19011 регулює процес проведення внутрішнього аудиту.

10.2.6.2 Програма проведення аудиту готується на основі визначення пріоритетності процесів та галузей із врахуванням результатів попередніх аудиторських перевірок.

10.2.6.3 Внутрішній аудит проводиться на щорічній основі. Кількість аудиторських перевірок може зменшуватися, якщо орган з сертифікації доведе ефективність та процесу впровадження системи управління у відповідності до цього міжнародного стандарту.

10.2.6.4 Орган з сертифікації повинен:

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 22
			Всього сторінок 25

- a) забезпечити проведення внутрішнього аудиту компетентними працівниками з досвідом проведення сертифікації та аудиторських перевірок у відповідності до цього Міжнародного стандарту;
- b) не допустити перевірки аудиторами власної роботи;
- c) проінформувати відповідальних працівників про результати аудиту;
- d) належно та вчасно виконати рекомендації аудиту;
- e) визначити подальші можливості для вдосконалення діяльності органу з сертифікації.

10.2.7 Коригувальні дії

Орган з сертифікації розробляє процедури для ідентифікації та роботи з невідповідністю своєї діяльності вимогам цього Міжнародного стандарту. Орган з сертифікації також вживає, при необхідності, дії для усунення причин невідповідностей для уникнення їх повторення у майбутньому. Коригувальні дії повинні відповідати розміру виявленої проблеми. Процедури повинні визначати наступні вимоги:

- a) визначення невідповідностей;
- b) виявлення причин виникнення невідповідностей;
- c) коригування невідповідностей;
- d) розробка заходів, необхідних для запобігання повторенню невідповідностей;
- e) вчасна реалізація необхідних заходів;
- f) документація результатів застосованих заходів;
- g) аналіз ефективності коригувальних дій.

10.2.8 Запобіжні заходи

Орган з сертифікації розробляє процедури для застосування запобіжних заходів з метою усунення причин потенційних невідповідностей. Запобіжні заходи повинні враховувати розмах потенційних проблем. Процедури повинні визначати наступні вимоги:

- a) визначення потенційних невідповідностей та їх причин;
- b) розробка заходів, необхідних для запобігання виникненню невідповідностей;
- c) реалізація необхідних заходів;
- d) документація результатів застосованих заходів;
- e) аналіз ефективності застосованих заходів.

Примітка: Не обов'язково готувати окремі процедури для виправних та запобіжних заходів.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)		НААУ	
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 23
			Всього сторінок 25

Додаток А
(інформаційний)

**Принципи органів з сертифікації персоналу
та їх діяльність з сертифікації**

А.1 Загальні положення

А.1.1 Цей Міжнародний стандарт не описує всі потенційні ситуації, які можуть виникати у процесі діяльності органу з сертифікації, а рекомендує керуватися наступними принципами (які не складають вимоги) для прийняття рішень у непередбачуваних ситуаціях.

А.1.2 Загальна мета сертифікації осіб – визнання особи компетентною виконувати завдання або роботу.

А.1.3 Орган з сертифікації повинен надавати сертифікати тільки особам, які продемонстрували свою компетентність.

А.1.4 Сертифікація осіб повинна базуватися на суспільній довірі, яка формується на основі об'єктивної оцінки компетентності третьою особою, яка підтверджується протягом певних часових проміжків.

А.1.5 Орган з сертифікації своєю діяльністю повинен переконати зацікавлених осіб у своїй компетенції, неупередженості та чесності.

А.2 Неупередженість

А.2.1 Сертифікація персоналу повинна базуватися на об'єктивних даних, отриманих органом з сертифікації в результаті справедливої, чесною та надійною оцінки, не залежної від інших інтересів чи осіб.

А.2.2 Органи з сертифікації та їх працівники повинні бути неупередженими для збереження довіри зацікавлених осіб до результатів їх діяльності.

А.2.3 Загрози неупередженості включають, проте не обмежуються наступним:

- а) особисті інтереси: загроза йде від особи, яка діє у власних інтересах на власну користь;
- б) суб'єктивність: перевага особистої упередженості над об'єктивними доказами;
- в) близькі стосунки: загроза внаслідок відносин однієї особи з іншою, наприклад, екзаменатор або працівники органу з сертифікації вступають у відносини з кандидатом, які впливають на спроможність винесення ними об'єктивної оцінки;
- г) залякування: необ'єктивні дії органу з сертифікації чи його працівників через страх перед кандидатом або іншою зацікавленою особою;
- е) фінансовий фактор: джерела прибутку органу з сертифікації можуть становити загрозу для неупередженості.

А.3 Компетентність

Компетентність персоналу органу з сертифікації допомагає здійснити сертифікацію, яка викликає довіру.

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 24
			Всього сторінок 25

A.4 Конфіденційність та відкритість

Утримання балансу між конфіденційністю та відкритістю допоможе зберегти довіру акціонерів та переконання у ефективності роботи органу з сертифікації.

A.5 Відповіді на звернення та скарги

Ефективна робота зі зверненнями та скаргами – важливий інструмент захисту органу з сертифікації та зацікавлених осіб від помилок, упущень та необ'єктивної поведінки.

A.6 Відповідальність

Орган з сертифікації несе відповідальність за збір об'єктивної інформації для прийняття правильного рішення щодо сертифікації.

Бібліографія

- (1) ISO 9001, Quality management systems – Requirements
- (2) ISO 19011, Guidelines for auditing management systems
- (3) ISO/IEC 17030, Conformity assessment – General requirements for third-party marks of conformity

Оцінка відповідності - загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу (згідно ISO/IEC 17024:2012)			НААУ
Редакція 01 від 28.12.2012	Розробив: Богаєвський В.Ю.	Перевірив: Красюк В.В.	Сторінка 25
			Всього сторінок 25