

---

---

## **СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ**

**Методика**  
***“Дистанційна оцінка”***  
**М-08.00.23**  
**Редакція 03**

## 1. Призначення

Ця методика розроблена з метою забезпечення належної якості робіт з акредитації під час оцінювання органів з оцінки відповідності методом проведення дистанційної оцінки.

Методика розроблена з урахуванням документів EA-2/21, IAF ID 12 та IAF MD4.

Документ поширюється на всі підрозділи Національного агентства з акредитації України, персонал з акредитації та органи з оцінки відповідності.

## 2. Терміни

**Інформаційно-комунікаційна технологія (ІКТ)** – технологія, яка служить для збору, зберігання, пошуку, обробки, аналізу та передачі інформації. Вона включає програмне та апаратне забезпечення, таке як смартфони, ноутбуки, настільні комп'ютери, відеокамери, технології передачі, пристрої штучного інтелекту тощо.

**Дистанційна оцінка** - оцінка фізичного розташування або віртуального місця ООВ за допомогою ІКТ.

**Комбінована оцінка** – поєднання методів оцінювання, включаючи дистанційну оцінку та оцінку на місці.

## 3. Загальні положення

### 3.1 Мета

Мета дистанційної оцінки полягає у встановленні належного рівня довіри до результатів оцінювання ООВ з боку НААУ, проведеного за допомогою ІКТ.

Дистанційна оцінка надає можливість підвищити оперативність проведення робіт з акредитації, залучити персонал з акредитації або персонал ООВ, який не може бути доступним, а також уникнути затримок та обмежень, що можуть виникнути під час поїздки з метою проведення оцінки на місці.

Дистанційну оцінку можна використовувати в тих випадках, коли це дозволяє досягнути тих самих цілей як і оцінка на місці для конкретного ООВ. Рішення про використання дистанційної оцінки приймає НААУ.

Основні вимоги до дистанційної оцінки ООВ:

- Використання дистанційної оцінки сумісне з вимогами, що застосовуються до НААУ для відповідної сфери акредитації.
- Правила безпеки ООВ дозволяють надавати віддалений доступ до інформації, що стосується його ресурсів, його процедур і результатів його діяльності.
- ООВ має належне обладнання, принаймні, систему забезпечення аудіо- та відео-зв'язком, яка надає можливість перегляду екрана, стабільне підключення до Інтернету, що забезпечує вчасний обмін інформацією з групою з оцінки.
- Персонал з акредитації має відповідне обладнання та середовище для дистанційного спілкування.
- Рівень оцифрування інформації ООВ, доступної для групи з оцінки, є достатнім для виконання плану оцінки.
- Використання електронних пристроїв не створює проблем з конфіденційністю.

### 3.2 Критерії для прийняття рішення щодо використання дистанційної оцінки

3.2.1 Використання дистанційної оцінки ООВ з боку НААУ може здійснюватися на добровільній основі за взаємною згодою між ООВ та НААУ. При цьому рівень ризику щодо достовірності отриманих даних під час проведення оцінки має бути прийнятним для НААУ.

Оцінка може проводитися дистанційно, коли інформація, що розглядається, базується в основному на перегляді документів, записів та інтерв'ю. Оцінка на місці, як правило, вибирається, коли вимоги, що підлягають оцінці, включають перевірку

адекватності засобів, обладнання або спостереження за діяльністю з оцінки відповідності.

Спостереження за діяльністю можна здійснювати дистанційно за умови досягнення цілей проведення спостереження.

3.2.2 Використання дистанційної оцінки можливо у разі виконання однієї з умов:

- Проїзд до ООВ або конкретного місця розташування є неможливим (наприклад, з міркувань безпеки, обмежень щодо поїздок тощо).
- Наявність форс-мажорних обставин.
- Діяльність або заходи, заплановані з метою проведення оцінки на місці, не можуть бути завершені, і продовження терміну проведення оцінки на місці не є найкращим рішенням.
- Ситуація вимагає, щоб група з оцінки виконала повторну оцінку (наприклад, з метою оцінювання ефективності коригувальних дій), але такий візит не може бути здійснений за визначений проміжок часу.

3.2.3 Використання дистанційної оцінки не є можливим у випадках:

- В ООВ протягом чинного циклу акредитації було виявлено грубі порушення.
- При проведенні робіт з первинної акредитації або розширення сфери, що передбачає оцінку на місці, якщо не визначено інше.

## 4. Опис процесу

### 4.1 Організаційно-підготовчі заходи

4.1.1 У разі виникнення необхідності у проведенні дистанційної/комбінованої оцінки відповідальний виконавець управління з акредитації складає службову записку. Записка повинна містити принаймні наступну інформацію:

- обґрунтування причин та їх відповідність критеріям для застосування оцінки;
- наявність взаємодії ООВ з НААУ та готовність ООВ забезпечити проведення оцінки;
- наявність в ООВ та НААУ відповідної технічної бази для проведення конкретної оцінки;
- орієнтовні дати проведення дистанційної/комбінованої оцінки.

До службової записки додається копія Програми наглядів та повторної акредитації Ф-08.XX.41). Зазначена службова записка скеровується для розгляду керівництвом НААУ.

4.1.2 За наявності підстав для проведення дистанційної/комбінованої оцінки ООВ та погодження її проведення керівництвом НААУ, відповідальний виконавець контактує з ООВ з метою отримання наступної інформації:

- письмова згода ООВ на здійснення оцінки з застосуванням дистанційної оцінки;
- можливість ООВ забезпечити проведення дистанційної оцінки (наявність сканованих копій документів та записів, технічних засобів відео та голосового зв'язку);
- точні дати проведення оцінки.

4.1.3 Для планування дистанційної/комбінованої оцінки відповідальний виконавець контактує з групою аудиторів, з метою з'ясування технічної спроможності здійснювати дистанційну оцінку (наявність оргтехніки, зокрема персонального комп'ютеру, сканеру, принтеру, можливості застосування голосового та відеозв'язку).

### 4.2 Підготовка до дистанційної/комбінованої оцінки

4.2.1 Відповідальний виконавець готує документи для оцінки (програму, план) у встановленому для оцінок на місці порядку у відповідності до методик НААУ М-08.01.14 та М-08.03.15. В цих документах чітко визначається, які заходи проводяться та хто з членів групи працюють дистанційно.

4.2.2 Відповідальний виконавець надсилає групі аудиторів для ознайомлення

отримані від ООВ документи.

4.2.3 Члени групи аудиторів з акредитації додатково визначають перелік документів та записів, необхідних для оцінювання функціонування системи управління та діяльності ООВ відповідно до вимог стандартів, на відповідність яким проходить оцінка, які ООВ повинно надати в електронному вигляді, та надають його керівнику групи, який надсилає ООВ засобами електронної пошти загальний перелік документів для проведення дистанційної оцінки. Надалі обмін документами засобами електронної пошти продовжується в робочому порядку

*Примітка.* Далі за текстом слова «надсилає» та «отримує» передбачає здійснення документообігу із застосуванням засобів електронної пошти, якщо окремо не вказуватиметься інше.

4.2.4 Керівник групи визначає, разом із членами групи аудиторів з акредитації, необхідність застосування веб-камер для проведення спостережень за діяльністю ООВ відповідно до плану оцінки, і повідомляє про це ООВ.

4.2.5 Для здійснення дистанційної оцінки керівник групи повинен:

- узгодити засоби ІКТ, які будуть використані під час оцінки;
- отримати облікові записи, за якими може підтримуватися зв'язок під час дистанційної оцінки, а також інформацію про представника ООВ, який відповідатиме за координацію та взаємодію з НААУ;
- отримати інформацію щодо місцезнаходження членів групи аудиторів під час проведення дистанційної оцінки, що може гарантувати дотримання вимог конфіденційності, їх адрес електронної пошти, номерів телефонів, облікових записів тощо, за якими може підтримуватися зв'язок під час дистанційної оцінки;
- розглянути можливість проведення пробного сеансу, з метою перевірки вибраної системи ІКТ для всіх сторін, щоб запобігти втраті часу під час дистанційного оцінювання;
- створити приватний канал спілкування для обговорень між членами команди;
- підготувати план оцінки, у якому детально вказати, чи всі заплановані дії або частина буде здійснюватися дистанційно, і хто з членів команди працюватиме на місці, а хто дистанційно, а також врахувати час для внутрішнього інструктажу членів групи, які працюють дистанційно;
- за необхідності, звернутися до відділу інформаційних технологій та кіберзахисту НААУ щодо отримання рекомендацій стосовно забезпечення комунікацій між групою аудиторів та ООВ, або запросити допомогу щодо забезпечення відповідної комунікації.

4.2.6 Для проведення комбінованої оцінки застосовуються п.п.4.2.1-4.2.5 для частини оцінки з застосуванням дистанційної оцінки, визначеної планом оцінки.

### **4.3 Проведення дистанційної/комбінованої оцінки**

4.3.1 В перший день проведення дистанційної оцінки, у визначений планом оцінки час, члени групи аудиторів з акредитації повинні знаходитись на робочих місцях, запланованих для проведення дистанційної оцінки, та налаштувати зв'язок з керівником групи у визначений спосіб.

Керівник групи аудиторів повинен перевірити наявність та якість зв'язку з групою аудиторів та ООВ. В разі відсутності зв'язку або в разі відсутності на місцях визначеного членів групи аудиторів з акредитації або персоналу ООВ, керівник групи повинен негайно повідомити про це відповідального виконавця або начальника відповідного відділу НААУ для прийняття рішення щодо подальших дій.

4.3.2 На час, визначений планом оцінки ООВ, група аудиторів зобов'язана виконувати роботу тільки з оцінки даного ООВ. У цей час не допускається:

- відволікатися на сторонні справи;
- самовільно залишати визначене для проведення дистанційної оцінки робоче місце;
- вимикати засоби зв'язку;

- перебування у приміщенні, в якому здійснюються роботи дистанційної оцінки, сторонніх осіб.

4.3.3 Під час проведення дистанційної оцінки із застосуванням засобів відеозв'язку проводяться:

- попередня та підсумкова наради (у режимі конференц-зв'язку);
- інтерв'ю, співбесіди;
- обговорення виявлених невідповідностей;
- спостереження за роботою, що проводить персонал ООВ.

4.3.4 Спілкування членів групи аудиторів з акредитації між собою та з персоналом ООВ може проводитись з використанням засобів голосового зв'язку. При цьому побудова комунікацій повинна забезпечити можливість контролю всіх перемовин з боку керівника групи.

4.3.5 При проведенні спостереження слід забезпечити можливість одночасного отримання аудіо- та відеоінформації в режимі реального часу аудитором та експертом.

4.3.6 Під час попередньої наради керівник групи:

- підтверджує питання конфіденційності;
- повідомляє ООВ про необхідність надання сканованих копій документів та записів, які не були отримані за вже визначеним переліком до початку оцінки;
- домовляється про можливість робити скріншоти та відео.

4.3.7 Запит додаткової інформації (документів, записів тощо) відбувається у робочому порядку з використанням засобів голосового та/або відеозв'язку. При цьому для оцінки ООВ можуть бути запрошені фото/відеоматеріали (відеоряд у режимі реального часу), щодо умов зберігання документів та записів, технічних засобів та устаткування та їх ідентифікації, наявності визначених стандартами приміщень тощо.

4.3.8 Для проведення успішної оцінки:

- оцінка має виконуватись в умовах тиші, з метою уникнення перешкод та фонового шуму;
- за можливості, використовувати більше ніж один екран (для одночасного перегляду документа та взаємодії з САВ);
- використовувати веб-камери обов'язково, коли необхідна фізична оцінка події (наприклад, спостереження, інтерв'ю, наради);
- рекомендується робити перерви частіше, ніж для оцінювання на місці;
- бути гнучкими щодо часу оцінювання за умови, що загальна тривалість оцінювання не скорочується;
- бути готовими впоратися зі сценаріями, відмінними від пробного сеансу (наприклад, у випадку, якщо потрібна зміна ІКТ).

4.3.9 Члени групи аудиторів з акредитації складають протоколи невідповідності та направляють їх керівнику групи за допомогою засобів зв'язку. Керівник групи, за умови погодження ним, направляє протоколи невідповідності представнику ООВ.

4.3.10 Протоколи попередньої (Ф-08.00.11), підсумкової (Ф-08.00.12) нарад та протоколи невідповідності у форматі Word керівник групи надсилає до ООВ, який повинен роздрукувати, підписати та скановані екземпляри надіслати керівнику групи до завершення оцінки.

4.3.11 Оцінка може бути припинена раніше запланованої дати в разі неможливості підтримання належного зв'язку. Зазначена подія має бути задокументована (наприклад, у звіті, акті або протоколі). У такому випадку фактичний термін проведення дистанційної оцінки може бути подовжено.

4.3.12 Під час підсумкової наради інформація щодо подальшої взаємодії між ООВ та групою з акредитації повинна бути визначена, а інформація про це повідомлена ООВ та членам групи з аудиту.

4.3.13 ООВ повинен роздрукувати та підписати протоколи вступної та заключної нарад, протоколи невідповідності з заповненими коригувальними діями, погоджені з членами групи аудиторів з акредитації, та надіслати їх до НААУ у визначений термін.

#### **4.4 Діяльність після проведення дистанційної оцінки**

Процеси після дистанційної оцінки здійснюються за стандартними процедурами.

Усі звітні документи (звіти, акти, програми на цикл акредитації та ін.) мають чітко містити ідентифікацію частини сфери та об'єктів, які були піддані дистанційній оцінці.

Кожен член групи аудиторів повинен видалити будь-які конфіденційні документи, зображення, записи тощо.

### **5 Відповідальний за функціонування процесу**

Відповідальність за функціонування процесу покладено на керівників відповідних структурних підрозділів НААУ.

### **6 Посилання**

1. М-08.03.15 Методика «Проведення оцінки на місці органів з сертифікації та органів з інспектування».
2. М-08.01.14 Методика «Проведення оцінки на місці лабораторій та провайдерів перевірки професійного рівня»
3. М-08.01.12 Методика «Організація та проведення моніторингу шляхом здійснення нагляду за акредитованими лабораторіями та провайдерами перевірки професійного рівня».
4. М-08.00.18 Методика «Розширення сфери акредитації ООВ» Методика «Розширення сфери акредитації ООВ»
5. Ф-08.00.11 Протокол попередньої наради по проведенню оцінки на місці ООВ.
6. Ф-08.00.12 Протокол підсумкової наради по проведенню оцінки на місці ООВ.
7. Ф-08.00.38 Протокол невідповідності.