

	<p align="center">СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)</p>	<p align="right"><i>ЗД-08.14.24</i> <i>(редакція 02)</i> <i>від 07.09.2018</i></p>
---	---	--

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

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

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, залучений до 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 іспиту.....
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 Апеляція на рішення щодо сертифікації
9.9 Скарги
10 Загальні 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.....

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

Передмова

Документ ЗД-08.14.24 розроблений і впроваджений 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, аудиторами 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.

Вступ

Міжнародний стандарт ISO/IEC 17024:2012 (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;

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

- "Може" означає дозвіл;
- "Має можливість" вказує на можливість або здатність.

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

1. Сфера застосування

Міжнародний стандарт ISO/IEC 17024:2012 (далі – Стандарт) містить принципи і вимоги до органу, який сертифікує персонал на відповідність конкретних вимог, і включає в себе розробку і підтримку схеми сертифікації персоналу.

ПРИМІТКА. Для цілей Стандарту термін "орган з сертифікації" використовується замість повного терміну "орган з сертифікації персоналу", а термін "схема сертифікації" використовується замість повного терміну "схема 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 будь-які 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 та наведені нижче.

3.1

процес сертифікації

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

3.2

схема сертифікації

компетентність (3.6) та інші вимоги до конкретних професійних або кваліфікаційних категорій персоналу.

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

3.3

вимоги до сертифікації

набір встановлених вимог, включаючи вимоги схеми, які повинні бути виконані в цілях впровадження 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.

3.5

сертифікат

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

документ, виданий органом з сертифікації відповідно до положень Стандарту, у якому зазначено, що вказана особа виконала **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

продемонстрована освіта, професійна підготовка та досвід роботи, якщо застосовно.

3.8

оцінка

процес, під час якого оцінюється виконання 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 компетентність для проведення іспиту та виставлення оцінок за **іспит** (3.9), де іспит вимагає професійного судження.

3.11

спостерігач

особа, уповноважена органом з сертифікації, яка 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, штатні чи позаштатні, органу з сертифікації, які здійснюють діяльність для органу з сертифікації.

ПРИМІТКА До персоналу відносяться члени комітету та волонтери.

3.13

заявник

особа, яка подала заявку на проходження **процесу сертифікації** (3.1).

3.14


кандидат

заявник (3.3), який виконав визначені необхідні передумови та був допущений до **процесу сертифікації** (3.1).

3.15.

неупередженість

наявність об'єктивності.

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

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 передачі елементу неупередженості: незалежність, відсутність конфлікту інтересів, відсутність упередженості, відсутність упереджень, нейтральність, справедливість, відкритість, рівноправність, 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 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

запит **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, яке не є **апеляцією** (3.19), будь-якою особою або організацією на адресу органу з сертифікації, яке стосується діяльності цього органу або сертифікованої особи, на яке очікується відповідь.

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

3.21

зацікавлена сторона

особа, група чи організація, на які впливають результати діяльності сертифікованої особи або органу з сертифікації.

НАПРИКЛАД: Сертифікована особа; користувач послугами сертифікованої особи; роботодавець сертифікованої особи; споживач; урядовий орган.


3.22

нагляд

періодичний моніторинг результативності сертифікованої особи під час періодів сертифікації для забезпечення постійної відповідності схемі сертифікації.

4 Загальні вимоги

4.1 Юридичні питання

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

Орган з сертифікації повинен бути юридичною особою або визначеною частиною юридичної особи, що несе юридичну відповідальність за свою 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 свої рішення, зокрема щодо надання, підтримання, повторної сертифікації, розширення і скорочення сфери сертифікації, а також щодо призупинення або скасування сертифікації.

4.3 Управління неупередженістю

4.3.1 Орган з сертифікації повинен задокументувати свою структуру, політики і процедури, щоб управляти неупередженістю та забезпечити неупередженість діяльності із сертифікації. Вище керівництво органу з сертифікації повинно взяти зобов'язання щодо забезпечення неупередженості в діяльності із сертифікації. Орган з сертифікації повинен мати заяву, яка повинна знаходитися у вільному доступі без запиту, що він розуміє важливість неупередженості під час здійснення своєї діяльності із сертифікації, управляє конфліктами інтересів та забезпечує 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 Політики і процедури сертифікації персоналу повинні бути справедливими щодо всіх заявників, кандидатів і сертифікованих осіб.

4.3.4 Сертифікація не повинна бути обмежена на підставі несвоєчасних фінансових чи інших обмежуючих умов, 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 повинен допускати комерційного, фінансового або іншого тиску, який може ставити під загрозу неупередженість.


4.3.6 Орган з сертифікації повинен постійно визначати загрози для своєї 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.

ПРИМІТКА 1 Відносини, які загрожують неупередженості органу, можуть виникати на основі власності, управління, менеджменту, персоналу, спільних ресурсів, фінансів, контрактів, маркетингу (зокрема, брендінгу), виплати комісійних з продажу 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 домовленості, спільні назви, спільний персонал, неофіційні домовленості або інші засоби, через які пов'язаний орган має особливу зацікавленість у будь-якому рішенні щодо сертифікації або має потенційну здатність впливати на процес.

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

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

мінімуму або управляє такими загрозами. Повинні бути охоплені всі визначені потенційні джерела конфліктів інтересів, якщо вони виникають в органі з сертифікації, таких як розподіл обов'язків персоналу, або якщо вони виникають через діяльність 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 Фінансування і зобов'язання

Орган з сертифікації повинен мати фінансові ресурси, необхідні для функціонування процесу сертифікації і мати достатні механізми (наприклад, страхування або резерви) для 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, визначити обов'язки, відповідальність і повноваження керівництва, персоналу з сертифікації та всіх комітетів. Якщо орган з сертифікації є визначеною 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) політики та процедури, пов'язані з роботою органу з сертифікації;
- b) впровадження політик та процедур;
- c) фінанси органу з сертифікації;
- d) ресурси для діяльності з сертифікації;
- e) розвиток і підтримка схем сертифікації;
- f) діяльність з оцінювання;
- g) рішення щодо сертифікації, в тому числі надання, підтримка, повторна сертифікація, розширення, скорочення, призупинення або скасування сертифікації;
- h) договірні відносини.

5.2 Структура органу з сертифікації щодо навчання

5.2.1 Завершене навчання може бути конкретною вимогою схеми сертифікації (див. 8.3). Визнання/схвалення навчання органом з сертифікації не повинно становити загрозу неупередженості або скорочувати вимоги до оцінювання та сертифікації.

5.2.2 Орган з сертифікації повинен надавати інформацію щодо освіти та навчання, якщо вони використовуються як передумови для отримання права на сертифікацію. Проте, орган з сертифікації не повинен заявляти або натякати, що пройти сертифікацію можна буде простіше, легше або дешевше за умови використання конкретної освіти/послуг з навчання.

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

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

- a) постійно виявляти та документувати загрози щодо неупередженості: орган повинен мати задокументований процес, щоб продемонструвати, як він усуває або зводить до мінімуму ці загрози;
- b) демонструвати, що всі процеси, які виконує орган з сертифікації, не залежать від навчання, щоб забезпечити 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 освіти або навчання в органі з сертифікації як виняткової передумови, якщо існує альтернативна освіта або навчання 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 скорочено, якщо орган з сертифікації демонструє, що це не загрожує неупередженості.

6 Вимоги до ресурсів

6.1 Загальні вимоги до персоналу

6.1.1 Орган з сертифікації повинен управляти і нести відповідальність за результати діяльності усього персоналу, залученого 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, залученого до процесу сертифікації. Персонал повинен бути компетентним для виконання своїх конкретних завдань і обов'язків.

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

6.1.5 Орган з сертифікації повинен підтримувати в актуальному стані записи щодо персоналу, зокрема відповідну інформацію, наприклад, кваліфікацію, навчання, 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 процедури для забезпечення неупередженості.

6.2 Персонал, залучений до діяльності з сертифікації

6.2.1 Загальні положення

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

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

6.2.2 Вимоги до екзаменаторів

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

- a) розуміють відповідну схему 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 письмово, так і усно; якщо використовується усний або письмовий перекладач, орган з сертифікації повинен мати процедури для забезпечення того, що це не впливає на придатність іспиту;
- e) визначити будь-які відомі конфлікти інтересів щодо забезпечення неупередженості суджень.

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

ПРИМІТКА Процедури моніторингу екзаменаторів можуть включати, наприклад, спостереження на місцях, аналіз звітів екзаменаторів, відгуки від кандидатів.

6.2.2.3 Якщо екзаменатор має потенційний конфлікт інтересів стосовно іспиту кандидата, орган з сертифікації повинен вжити заходів для 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 іншого персоналу, залученого до процесу оцінки (наприклад, спостерігачі).

6.2.3.2 Якщо в іншого персоналу, залученого до оцінки, 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 юридичну 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 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) нести повну відповідальність за всі субпідрядні роботи;
- b) переконатися, що орган, який здійснює субпідрядні роботи, має компетентність і відповідає застосовним положенням Стандарту;
- c) проводить оцінювання та моніторинг результативності органів, які здійснюють субпідрядні роботи, згідно своїх задокументованих процедур;
- d) мати записи для демонстрації того, що органи, які здійснюють субпідрядні роботи, відповідають 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.

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

7 Записи та вимоги до інформації

7.1 Записи заявників, кандидатів та сертифікованих осіб

7.1.1 Орган з сертифікації повинен вести записи. Записи повинні містити засоби для підтвердження статусу сертифікованої особи. Записи повинні демонструвати, що було результативно проведено сертифікацію або повторну сертифікацію, зокрема щодо заявок, звітів про оцінювання (в тому числі записи про іспити) та інших документів, пов'язаних з наданням, підтримкою, повторною сертифікацією, розширенням і скороченням сфери, призупиненням або скасуванням сертифікації.

7.1.2 Записи повинні бути ідентифіковані, керуватися та видалятися 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 юридичну силу, щоб вимагати від сертифікованої особи без затримки інформувати орган з сертифікації щодо питань, які можуть вплинути на здатність сертифікованої особи продовжувати виконувати вимоги до сертифікації.

7.2 Публічна інформація

7.2.1 Орган з сертифікації повинен перевірити та надати інформацію на запит, 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 сфери 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 підтримки та надання інформації.

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

7.3.3 Орган з сертифікації повинен переконатися, що інформація, отримана в процесі сертифікації або з інших джерел, крім заявника, кандидата або сертифікованої особи, не розкривається неуповноваженій стороні без письмової згоди особи (заявника, кандидата або сертифікованої особи), крім випадків, коли згідно законодавства вимагається розкриття такої інформації.

7.3.4 Якщо органу з сертифікації згідно законодавства потрібно надати конфіденційну інформацію, він повинен повідомити зацікавлену особу про те, яку інформацію буде надано, якщо це не заборонено законодавством.

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

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

7.4 Безпека

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 коригувальні заходи при порушенні безпеки.

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

- a) місцезнаходження матеріалів (наприклад, транспортування, електронна доставка, утилізація, зберігання, екзаменаційний центр);
- b) тип матеріалів (наприклад, електронні, паперові, обладнання для тестів);
- c) алгоритм процесу іспиту (наприклад, розробка, адміністрування, звіт щодо результатів);
- d) загрози, що виникають внаслідок частого використання екзаменаційних матеріалів.

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

- a) вимагати від кандидатів підписання угоди про нерозголошення інформації або інші угоди, у яких визначене їх 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 потраплянню недозволених допоміжних засобів в екзаменаційну зону;
- e) запобігати отриманню доступу кандидатами до недозволених допоміжних засобів під час іспиту;
- f) проводити моніторинг результатів іспиту щодо ознак шахрайства.

8 Схеми сертифікації

8.1 Для кожної категорії сертифікації повинна існувати схема сертифікації

8.2 Схема сертифікації повинна містити наступні елементи:

- a) сфера сертифікації;
- b) опис роботи та завдань;
- c) необхідну компетентність;
- d) здібності (якщо застосовно);
- e) передумови (якщо застосовно);
- f) кодекс поведінки (якщо застосовно).

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


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

8.3 Схема сертифікації повинна містити наступні вимоги до процесу сертифікації:

- a) критерії для первинної та повторної сертифікації;
- b) методи оцінювання для первинної та повторної сертифікації;
- c) методи та критерії для нагляду (якщо застосовно);
- d) критерії для призупинення і скасування сертифікації;
- e) критерії для зміни сфери або рівня сертифікації (якщо застосовно).

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

- a) залучення відповідних експертів;

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

- b) використання відповідної структури, яка справедливо представляє інтереси всіх суттєво зацікавлених сторін, без переважання якогось інтересу;
- c) ідентифікація та узгодження передумов, якщо застосовно, з вимогами до компетентності;
- d) ідентифікація та узгодження механізмів оцінювання з вимогами до компетентності;
- e) аналіз роботи та практик, який проводиться і оновлюється, щоб:
 - визначити завдання для результативної роботи;
 - визначити необхідну компетентність для кожного завдання;
 - визначити передумови (якщо застосовно);
 - підтвердити механізми оцінювання та зміст іспиту;
 - визначити вимоги до повторної сертифікації та інтервал.

ПРИМІТКА: Якщо схема сертифікації була розроблена іншою юридичною особою, відмінної від органу з сертифікації, аналіз роботи та практик вже може бути доступний як частина цієї роботи. У цьому випадку орган з сертифікації може отримати для перевірки деталі документації схеми.

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

8.6 Якщо орган з сертифікації не є власником схеми сертифікації, яку він здійснює, орган з сертифікації повинен гарантувати, що виконуються вимоги даного розділу (розділ 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 сфери, опис процесу оцінювання, права заявника, обов'язки сертифікованої особи і розмір плати.

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


- a) інформацію, необхідну для ідентифікації заявника, таку як ім'я, адреса та інші відомості, необхідні для схеми сертифікації;
- b) сферу бажаної сертифікації;
- c) заяву про те, що заявник погоджується виконувати вимоги до сертифікації та надавати будь-яку інформацію, необхідну для оцінювання;
- d) будь-яку допоміжну інформацію, щоб продемонструвати об'єктивну відповідність з передумовами схеми;
- e) повідомлення заявнику про можливість заявити про врахування особливих потреб, у межах розумного. (див. 9.2.5).

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

9.1.3 Орган з сертифікації повинен проаналізувати заявку для підтвердження того, що заявник відповідає вимогам схеми сертифікації до заявки.

9.2 Процес оцінки

9.2.1 Орган з сертифікації повинен впровадити конкретні методи оцінки та механізми, визначені в схемі сертифікації.

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

9.2.2 Якщо до схеми сертифікації внесено зміни, які вимагають додаткового оцінювання, орган з сертифікації повинен документувати і зробити публічно доступними без запиту конкретні методи та механізми, необхідні для перевірки того, що сертифіковані особи відповідають зміненим вимогам.

ПРИМІТКА Для перевірки цього може бути використана повторна сертифікація.

9.2.3 Оцінювання повинно плануватися та бути структурованим таким чином, щоб забезпечити, що вимоги схеми об'єктивно і систематично звіряються із задокументованими доказами для підтвердження компетентності кандидата.

9.2.4 Орган з сертифікації повинен перевірити методи для оцінювання кандидатів. Ця перевірка повинна забезпечити прозорість і достовірність кожного оцінювання.

9.2.5 Орган з сертифікації повинен перевірити та врахувати, в межах розумного, особливі потреби, за умови не порушення цілісності оцінювання та дотримання національного законодавства [див. 9.1.2 е)].

9.2.6 Якщо орган з сертифікації приймає до уваги роботу, виконану іншим органом, він повинен мати відповідні звіти, дані та записи для демонстрації, що результати є еквівалентними та відповідають вимогам, встановленим схемою сертифікації.

9.3 Процес проведення іспиту

9.3.1 Іспити повинні проводитися для оцінки компетентності на основі та відповідно до схеми сертифікації за допомогою письмових, усних, практичних засобів, засобів спостереження чи інших надійних та об'єктивних засобів. Метою розробки вимог до іспитів є забезпечення співставленості результатів кожного окремого іспиту (по змісту та складності), включаючи чинність рішення щодо складення/не складення іспиту.

9.3.2 Орган з сертифікації повинен мати процедури для забезпечення належного проведення іспитів.

9.3.3 Критерії умов для проведення іспитів повинні бути встановлені, задокументовані та переглядатися.

Примітка: умови можуть включати освітлення, температуру, розмежування кандидатів, шум, безпеку кандидатів, тощо.

9.3.4 Якщо у процесі проведення іспитів застосовується технічне обладнання, воно повинно бути при необхідності верифіковане або відкаліброване.

9.3.5 Відповідна методологія та процедури (наприклад, збір та підтримка статистичних даних) повинні бути задокументовані та впроваджені для повторного підтвердження, через визначені обґрунтовані часові інтервали, об'єктивності, чинності, надійності та загальної результативності кожного іспиту та виправлення виявлених недоліків.


9.4 Рішення щодо сертифікації

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

- a) прийняття рішення органом з сертифікації щодо сертифікації;
- b) простежуваності, у випадку, наприклад, апеляції чи скарги.

9.4.2 Рішення щодо надання, підтримання, повторної сертифікації, розширення, скорочення, призупинення або скасування сертифікації не повинні віддаватися на аутсорсинг.

9.4.3 Орган з сертифікації повинен приймати своє рішення щодо сертифікації в рамках питань, пов'язаних з вимогами схеми сертифікації.

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

9.4.4 Рішення щодо сертифікації кандидата повинно прийматися виключно органом з сертифікації на основі інформації, зібраної у процесі сертифікації. Персонал, який приймає рішення щодо сертифікації, не повинен брати участь в іспиті або навчанні кандидата.

9.4.5 Персонал, який приймає рішення щодо сертифікації, повинен володіти достатніми знаннями та досвідом щодо процесу сертифікації для визначення, що виконані вимоги до сертифікації.

9.4.6 Сертифікація повинна надаватися за умови виконання усіх вимог до сертифікації.

9.4.7 Орган з сертифікації повинен надавати сертифікати всім сертифікованим особам. Орган з сертифікації повинен підтримувати одноосібне право власності на сертифікати. Сертифікат повинен бути у формі листа, картки чи іншого носія інформації, підписаного відповідальною особою органу з сертифікації.

9.4.8 Сертифікати повинні містити, як мінімум, наступну інформацію:

- a) ім'я сертифікованої особи;
- b) унікальне позначення;
- c) назву органу з сертифікації;
- d) посилання на схему сертифікації, стандарт або інші відповідні документи із зазначенням дати видачі, при необхідності;
- e) сферу сертифікації, включаючи умови набуття чинності та обмеження, якщо застосовно;
- f) дата набуття чинності та термін дії сертифікації.

9.4.9 Сертифікат повинен бути захищений від підробок.

9.5 Призупинення, скасування або скорочення сфери сертифікації

9.5.1 Орган з сертифікації повинен мати політику та задокументовану процедуру(-и) для призупинення чи скасування сертифікації, скорочення сфери сертифікації, які повинні визначати наступні дії органу з сертифікації.

9.5.2 Неспроможність усунути проблеми, які призвели до призупинення на термін, встановлений органом з сертифікації, повинна привести до скасування сертифікації або скорочення сфери сертифікації.

9.5.3 Орган з сертифікації повинен укласти з сертифікованою особою угоду, яка має юридичну силу, для забезпечення того, що у випадку призупинення сертифікації, сертифікована особа утримується від подальшого просування сертифікації на період її тимчасового зупинення.

9.5.4 Орган з сертифікації повинен укласти з сертифікованою особою угоду, яка має юридичну силу, для забезпечення того, що у випадку скасування сертифікації, сертифікована особа утримується від використання будь-яких посилань на сертифікований статус.


9.6 Процес повторної сертифікації

9.6.1 Орган з сертифікації повинен мати задокументовану процедуру(-и) для впровадження процесу повторної сертифікації відповідно до вимог схеми сертифікації.

9.6.2 Під час процесу повторної сертифікації орган з сертифікації повинен забезпечити підтвердження компетентності сертифікованої особи та її відповідність поточним вимогам схеми.

9.6.3 Період повторної сертифікації повинен базуватися на вимогах схеми. Обґрунтування періоду повторної сертифікації повинно, при необхідності, враховувати:

- a) регуляторні вимоги;
- b) зміни до нормативних документів;

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

- с) зміни у відповідних вимогах схеми;
- d) стан та розвиток галузі економіки або області, у якій працює сертифікована особа;
- е) ризики, які виникають внаслідок некомпетентності особи;
- f) останні технологічні зміни та вимоги до сертифікованих осіб;
- g) вимоги зацікавлених сторін;
- h) частоту та зміст діяльності з нагляду, якщо це вимагається схемою.

9.6.4 Вибрана діяльність з повторної сертифікації повинна бути достатньою, щоб забезпечити неупереджену оцінку з метою підтвердження компетентності сертифікованої особи.

9.6.5 У відповідності до схеми сертифікації, при повторній сертифікації орган з сертифікації повинен враховувати щонайменше наступне:

- a) оцінка на місці;
- b) професійний розвиток;
- с) структуровані співбесіди;
- d) підтвердження записів щодо безперервної задовільної роботи та досвіду роботи;
- е) іспит;
- f) перевірка фізичних можливостей, пов'язаних із необхідною компетентністю.

ПРИМІТКА: Термін "фізичні можливості" може передбачати огляд лікаря чи фахівця, який має кваліфікацію для оцінки фізичних можливостей, таких як спритність, сила та витривалість, а також технічних навичок, необхідних 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 розпоряджатися належним чином правами на використання і зображення.

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

9.7.2 Орган з сертифікації повинен вимагати підписання сертифікованою особою угоди з наступних причин:


- a) для дотримання відповідних положень схеми сертифікації;
- b) для висування заяв щодо сертифікації виключно стосовно сфери, на яку було надано сертифікацію;
- с) недопущення використання сертифікації у спосіб, який шкодить репутації органу з сертифікації та здійснення будь-яких заяв щодо сертифікації, які орган з сертифікації вважає несанкціонованими або такими, що вводять в оману;
- d) для припинення використання заяв щодо сертифікації, які містять будь-які посилання на орган з сертифікації або сертифікацію після призупинення або скасування сертифікації, та повернення будь-яких сертифікатів, виданих органом з сертифікації
- е) для недопущення використання сертифікату у спосіб, що вводить в оману.

ПРИМІТКА: Якщо дозволено законодавством, інші методи, включаючи електронний підпис, є прийнятними.

9.7.3 Орган з сертифікації повинен реагувати за допомогою коригувальних заходів на будь-яке несанкціоноване використання свого сертифікаційного знаку чи логотипу.

9.8 Апеляція на рішення щодо сертифікації

9.8.1 Орган з сертифікації повинен мати задокументований процес отримання, оцінки та прийняття рішення щодо апеляцій. Процес розгляду апеляцій повинен включати щонайменше наступні елементи та методи:

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

- a) опис процесу отримання, валідації та розслідування апеляції та прийняття рішення щодо дій, які будуть вжиті у відповідь на неї, беручи до уваги результати попередніх схожих апеляцій;
- b) відслідковування та записи щодо апеляцій, включаючи дії, вжиті для їх вирішення;
- c) забезпечення того, що вживаються належні коригування та коригувальні дії, якщо застосовно.

9.8.2 Політики та процедури повинні забезпечувати конструктивний, неупереджений та вчасний розгляд апеляцій.

9.8.3 Опис процесу розгляду апеляції повинен бути загальнодоступним, без запиту.

9.8.4 Орган з сертифікації повинен нести відповідальність за усі рішення, прийняті на всіх рівнях процесу розгляду апеляції. Орган з сертифікації повинен забезпечити, щоб персонал, залучений до процесу розгляду апеляції, не був залучений до прийняття рішення, яке оскаржується.

9.8.5 Подання, розслідування та прийняття рішень щодо апеляцій не повинні привести до будь-яких дискримінаційних дій проти апелянта.

9.8.6 Орган з сертифікації повинен підтвердити отримання апеляції та інформувати апелянта про хід розгляду апеляції та результат.

9.8.7 Орган з сертифікації повинен офіційно повідомити апелянта про завершення процесу розгляду апеляції.

9.9 Скарги

9.9.1 Орган з сертифікації повинен мати задокументований процес для отримання, оцінки та прийняття рішення щодо скарг.

9.9.2 Опис процесу розгляду скарг повинен бути доступним, без запиту. Усі сторони повинні розглядатися у процедурі справедливо та неупереджено.

9.9.3 Політики та процедури повинні забезпечувати конструктивний, неупереджений та вчасний розгляд скарг. Процес розгляду скарг повинен включати, щонайменше наступні елементи та методи:

- a) опис процесу отримання, валідації та розслідування скарги та прийняття рішення щодо дій, які будуть вжиті у відповідь на неї;
- b) відслідковування та записи щодо скарг, включаючи дії, вжиті для їх вирішення;
- c) забезпечення того, що вживаються належні коригування та коригувальні дії, якщо застосовно


9.9.4 Після отримання скарги, орган з сертифікації повинен підтвердити, що скарга стосується діяльності з сертифікації, за яку він несе відповідальність, і якщо так, повинен відповідно відреагувати.

9.9.5 По можливості, орган з сертифікації повинен підтвердити отримання скарги та інформувати скаржника про хід розгляду скарги та результат.

9.9.6 Орган з сертифікації, який отримує скаргу, повинен нести відповідальність за збір та перевірку всієї необхідної інформації, необхідної для обґрунтування скарги.

9.9.7 По можливості, орган з сертифікації повинен офіційно повідомити скаржника про завершення процесу розгляду скарги.

9.9.8 Будь-яка обґрунтована скарга щодо сертифікованої особи повинна також бути повідомлена органом з сертифікації особі, щодо якої надійшла скарга, протягом відповідного проміжку часу.

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

9.9.9 Оскільки процес розгляду скарги пов'язаний із скаржником та об'єктом оскарження, процес розгляду скарги повинен підпадати під вимоги щодо конфіденційності.

9.9.10 Рішення, яке озвучується скаржнику, повинно прийматися або аналізуватися та затверджуватися персоналом, який раніше не був пов'язаний з об'єктом скарги.

10 Загальні вимоги до системи управління

10.1 Загальні положення

Орган з сертифікації повинен встановити, задокументувати, впровадити та підтримувати систему управління, яка здатна підтримувати та демонструвати послідовне виконання вимог Стандарту. На додачу до вимог пунктів 4-9, орган з сертифікації повинен впровадити систему управління відповідно до варіанту А або варіанту В:

- варіант А: загальна система управління, яка відповідає вимогам 10.2; або
- варіант В: орган, який створив та підтримує систему управління відповідно до вимог ISO 9001, яка здатна підтримувати та демонструвати виконання вимог Стандарту, а також виконує вимоги системи управління 10.2.

10.2 Загальні вимоги до системи управління

10.2.1 Загальні положення

Орган з сертифікації повинен встановити, задокументувати та підтримувати систему управління, яка здатна підтримувати та демонструвати послідовне виконання вимог Стандарту.

Вище керівництво органу з сертифікації повинно встановити та задокументувати політики та цілі своєї діяльності.

Вище керівництво повинно довести спроможність створити та запровадити систему управління відповідно до вимог Стандарту. Вище керівництво повинно забезпечити розуміння, впровадження та підтримку політик на всіх організаційних рівнях органу з сертифікації.

Вище керівництво органу з сертифікації повинно призначити члена керівництва який, незалежно від його обов'язків, повинен нести відповідальність та мати повноваження, які включають:

- a) забезпечення того, що процеси та процедури, необхідні для системи управління, встановлені, впроваджені та підтримуються;
- b) звітування перед вищим керівництвом про результативність системи управління та будь-яку потребу в її вдосконаленні.


10.2.2 Документація системи управління

Застосовні вимоги Стандарту повинні бути задокументовані. Орган з сертифікації повинен забезпечити відповідний персонал документацією системи управління.

10.2.3 Контроль за документами

Орган з сертифікації повинен встановити процедури контролю за документами (внутрішніми та зовнішніми), які регулюють виконання Стандарту. Процедури повинні визначати контрольні заходи, необхідні для:

- a) затвердження документів щодо їх достатності до видання;
- b) аналізу та оновлення за необхідності та перезатвердження документів;
- c) забезпечення того, що зміни та чинний статус редакцій документів визначено;

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

- d) забезпечення того, що відповідні версії застосовних документів є доступними у місцях використання;
- e) забезпечення того, що документи залишаються розбірливими та такими, які легко ідентифікувати;
- f) забезпечення ідентифікації зовнішніх документів та контролю за їх розподілом;
- g) запобігання ненавмисному використанню застарілих документів та застосування до них доречної ідентифікації у випадку їх зберігання для будь-яких цілей

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

10.2.4 Контроль записів

Орган з сертифікації повинен встановити процедури для визначення заходів контролю, необхідних для ідентифікації, зберігання, захисту, відновлення, часу утримання та розміщення записів, пов'язаних з виконанням Стандарту.

Орган з сертифікації повинен встановити процедури для збереження записів протягом терміну, узгодженого з його контрактними та юридичними зобов'язаннями. Доступ до цих записів повинен бути узгодженим із заходами щодо конфіденційності.

ПРИМІТКА: Вимоги до записів щодо заявників, кандидатів та сертифікованих осіб, див. також 7.1.

10.2.5 Аналізування з боку керівництва

10.2.5.1 Загальні положення

Вище керівництво органу з сертифікації повинно встановити процедури для аналізу системи управління через заплановані проміжки часу для забезпечення її відповідності, достатності та результативності, включаючи установлені політики та цілі, пов'язані зі виконанням Стандарту. Цей аналіз повинен проводитися щонайменше один раз кожних 12 місяців та повинен бути задокументованим.

10.2.5.2 Аналіз вхідних даних


Вхідні дані для аналізу з боку керівництва повинні включати наступну інформацію:

- a) результати внутрішнього та зовнішнього аудиту (наприклад, оцінка органом з акредитації);
- b) відгуки заявників, кандидатів, сертифікованих осіб та зацікавлених сторін щодо виконання Стандарту;
- c) забезпечення неупередженості;
- d) статус запобіжних та коригувальних дій;
- e) дії за результатами попередніх аналізів з боку керівництва;
- f) виконання цілей;
- g) зміни, які можуть вплинути на систему управління;
- h) апеляції та скарги.

10.2.5.3 Аналіз вихідних даних

Вихідні дані аналізу з боку керівництва повинні включати як мінімум рішення та дії, пов'язані із:

- a) поліпшенням результативності системи управління та її процесів;
- b) удосконаленням послуг з сертифікації, пов'язаних із виконанням Стандарту;
- c) потреби у ресурсах.

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

10.2.6 Внутрішні аудити

10.2.6.1 Орган з сертифікації повинен встановити процедури внутрішніх аудитів для перевірки виконання ним вимог Стандарту, а також результативного впровадження та підтримки системи управління.

ПРИМІТКА: ISO 19011 надає настанови для проведення внутрішнього аудиту.

10.2.6.2 Програма проведення аудиту повинна плануватися з урахуванням важливості процесів та областей, де буде проводитися аудит, а також результатів попередніх аудитів.

10.2.6.3 Внутрішні аудити повинні проводитися щонайменше один раз на рік. Частота внутрішніх аудитів може бути зменшена, якщо орган з сертифікації демонструє, що його система управління результативно впроваджена відповідно до Стандарту та є такою, що має доведену стабільність.

10.2.6.4 Орган з сертифікації повинен забезпечити наступне:

- a) проведення внутрішніх аудитів компетентним персоналом, який володіє знаннями щодо процесу сертифікації та проведення аудитів та вимог Стандарту;
- b) аудитор не проводить аудит власної роботи;
- c) персонал, відповідальний за область, щодо якої проводиться аудит, інформується про результати аудиту;
- d) дії, які виникають внаслідок внутрішніх аудитів, вживаються вчасно та в достатній мірі;
- e) визначено будь-які можливості для вдосконалення.

10.2.7 Коригувальні дії

Орган з сертифікації повинен встановити процедуру(-и) для ідентифікації та керування невідповідностями у своїй діяльності. Орган з сертифікації також повинен вжити дій для усунення причин невідповідностей з метою запобігання їх повторенню. Коригувальні дії повинні відповідати впливу виявлених проблем. Процедури повинні визначати наступні вимоги:


- a) ідентифікація невідповідностей;
- b) визначення причин невідповідності;
- c) коригування невідповідностей;
- d) оцінювання потреби в діях для забезпечення того, що невідповідності не повторяться;
- e) вчасне визначення та впровадження необхідних дій;
- f) записи щодо результатів вжитих дій;
- g) аналіз результативності коригувальних дій.

10.2.8 Запобіжні дії

Орган з сертифікації повинен впровадити процедуру(-и) для застосування запобіжних дій з метою усунення причин потенційних невідповідностей. Запобіжні дії повинні відповідати можливому впливу потенційних проблем. Процедури запобіжних дій повинні визначати наступні вимоги:

- a) ідентифікація потенційних невідповідностей та їх причини;
- b) оцінювання потреби в діях для запобігання виникненню невідповідностей;
- c) визначення та впровадження необхідних дій;
- d) записи щодо результатів вжитих дій;
- e) аналіз результативності коригувальних дій.

Примітка: Не обов'язково мати окремі процедури для коригувальних та запобіжних дій.

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

Додаток А

(інформативний)

Принципи органів з сертифікації персоналу та їх діяльність з сертифікації

А.1 Загальні положення

A.1.1 Стандарт ISO/IEC 17024:2012 не дає конкретних вимог для всіх ситуацій, які можуть виникати. Ці принципи можуть бути застосовані як настанови для прийняття рішень у непередбачуваних ситуаціях.

A.1.2 Загальна мета сертифікації персоналу – визнання особи компетентною виконувати завдання або роботу.

A.1.3 Орган з сертифікації зобов'язаний надавати сертифікати тільки тим особам, які демонструють компетентність.

A.1.4 Цінність сертифікація персоналу базується на довірі суспільства. Довіра суспільства базується на об'єктивному оцінюванні компетентності третьою особою, яка підтверджується протягом визначених часових проміжків.

A.1.5 Орган з сертифікації має діяти відповідально для забезпечення довіри третіх осіб щодо своєї компетентності, неупередженості та цілісності.


А.2 Неупередженість

A.2.1 Сертифікація персоналу має базуватися на об'єктивних доказах, отриманих органом з сертифікації в результаті справедливої, чесної та надійної оцінки, на яку не впливають інші інтереси чи інші сторони.

A.2.2 Органи з сертифікації та їх персонал мають бути неупередженими для збереження довіри зацікавлених осіб до своєї діяльності та результатів.

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

- a) особисті інтереси: загроза йде від особи або органу, які діють у власних інтересах на власну користь;
- b) суб'єктивність: перевага особистої упередженості над об'єктивними доказами;
- c) близькі стосунки: загроза внаслідок знайомства або довіри однієї особи іншій, наприклад, екзаменатор або персонал органу з сертифікації заводять відносини з кандидатом, які впливають на спроможність винесення об'єктивної оцінки;
- d) залякування: необ'єктивні дії органу з сертифікації чи його персоналу через страх перед кандидатом або іншою зацікавленою стороною;
- e) фінансовий фактор: джерела прибутку органу з сертифікації можуть становити загрозу для неупередженості.

	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ НААУ Загальний документ «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу» (відповідно до ISO/IEC 17024:2012)	ЗД-08.14.24 (редакція 02) від 07.09.2018
---	--	---

А.3 Компетентність

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

А.4 Конфіденційність та відкритість

Утримання балансу між конфіденційністю та відкритістю впливає на довіру акціонерів та їх віру в цінність діяльності з сертифікації.

А.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.

А.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