

# ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ

1

## ТЕМА 3. ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ НА МЕЖДУНАРОДНОМ УРОВНЕ. 3.6 И 3.7

# ПЛАН ЛЕКЦИИ. 3.6

2

1. Основные требования к органу по сертификации персонала в соответствии со стандартом ISO/IEC 17024.
2. Требования к организации и содержанию экзамена и экзаменаторам.

# ГОСТ ISO/IEC 17024-2014

3

- Оценка соответствия. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ СЕРТИФИКАЦИЮ ПЕРСОНАЛА
- (ISO/IEC 17024:2012, IDT)
- ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Госстандарта Республики Беларусь от 15 декабря 2014 г. № 54 непосредственно в качестве государственного стандарта Республики Беларусь **с 1 февраля 2015 г.**

# ВВЕДЕНИЕ

- Целью сертификации персонала является обеспечение гарантии соответствия специалиста требованиям схемы сертификации.
- Уверенность в соответствующих схемах сертификации достигается путем общепринятого процесса оценки и периодической повторной оценки компетентности сертифицированного персонала.
- Однако следует различать ситуации, в которых необходим процесс сертификации персонала и в которых более подходящими являются другие формы и определения квалификации.
- Развитие новых схем сертификации, как реакция на рост технологических инноваций и роста специализации персонала, может компенсировать различия в образовании и подготовке и, таким образом, способствовать развитию мирового рынка занятости.

# ВВЕДЕНИЕ

5

- Одной из характерных функций органа по сертификации персонала является **проведение экзамена**, используя объективные критерии оценки компетентности.
- Несмотря на то, что подобный экзамен, хорошо спланированный и организованный органом по сертификации, может служить гарантией беспристрастности действий и снизить риск конфликта интересов, в настоящий стандарт были включены альтернативные требования.
- В любом случае, настоящий стандарт может служить основой для органов по сертификации и их схем сертификации в целях облегчения их признания на национальном и международном уровнях.
- Только гармонизация системы развития и поддержания схем сертификации персонала может обеспечить среду для взаимного признания и международного обмена специалистами.

# ВВЕДЕНИЕ

6

- Настоящий стандарт определяет требования, которые гарантируют, что схемы сертификации органов по сертификации персонала функционируют согласованно, надежно и последовательно.
- Требования настоящего стандарта считаются основными требованиями к органам по сертификации персонала.
- Сертификация может производиться только при наличии схемы сертификации.
- Схема сертификации должна быть разработана, чтобы дополнять требования, включенные в настоящий стандарт, а также включать те требования, которые необходимы для рынка, или требования, установленные правительством.

# ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

7

- Устанавливает принципы и требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала по определенным критериям, включая требования по разработке и поддержанию в рабочем состоянии схем сертификации персонала.

# ТЕРМИНЫ

8

- **Процесс сертификации** (certification process): Вся деятельность, в процессе которой орган по сертификации устанавливает, что данное лицо соответствует определенным **сертификационным требованиям**, включая подачу заявки, оценку, решение по сертификации, повторную сертификацию и использование **сертификатов** и логотипов/знаков.
- **Схема сертификации** (certification scheme): Компетентность и другие требования, относящиеся к определенным категориям специалистов.
- **Сертификационные требования** (certification requirements): Набор установленных требований, включая требования схемы, которые должны быть выполнены в целях установления или поддержания сертификации

# ТЕРМИНЫ

9

- **компетентность** (competence): Способность применения знаний и навыков для достижения намеченных результатов.
- **квалификация** (qualification): Доказательство личных свойств, демонстрация образования, подготовки и опыта работы на соответствие установленным требованиям.
- **оценка** (assessment): Процесс оценивания выполнения кандидатом требований **схемы сертификации**.
- **экзамен** (examination): Процедура, являющаяся частью **оценки**, определяющая **компетентность кандидата** одним или несколькими способами, такими как письменным, устным, практическим или посредством наблюдения, как это определено в **схеме сертификации**

# ТЕРМИНЫ

10

- **экзаменатор** (examiner): Лицо, компетентное проводить и оценивать **экзамен**, требующий профессионального суждения.
- **наблюдатель** (invigilator): Лицо, уполномоченное органом по сертификации управлять или наблюдать за проведением **экзамена**, но не оценивать **компетентность кандидата**.
- **заявитель** (applicant): Лицо, подавшее заявку с целью получения допуска к процессу сертификации .
- **кандидат** (candidate): **Заявитель** , который выполнил
- определенные предварительные условия и допущен к участию в процессе **сертификации**.

# ТЕРМИНЫ

11

- **беспристрастность (impartiality):** Наличие объективности.
- **справедливость (fairness):** Равные возможности для достижения цели, предоставленные каждому **кандидату в процессе сертификации.**
- **достоверность (validity):** Доказательство, что **оценка** измеряет то, что предписано **схемой сертификации.**
- **надежность (reliability):** Критерий соответствия результатов экзамена месту и времени проведения экзамена, различным формам экзамена и **экзаменаторам**

# ТЕРМИНЫ

12

- **заинтересованная сторона (interested party):** Лицо, группа или организация, интересы которых затрагиваются действиями сертифицированного персонала или органа по сертификации.
- *Пример – Сертифицированный персонал; пользователь услуг сертифицированного персонала; работодатель сертифицированного персонала; потребитель; государственный орган.*
- **инспекционный контроль (surveillance):** Периодический контроль работы сертифицированного персонала с целью обеспечения постоянного соответствия схеме сертификации.

# ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

13

- Орган по сертификации должен быть юридическим лицом или его частью, несущим юридическую ответственность за сертификационную деятельность.
- Государственный орган по сертификации считается юридическим лицом вследствие его статуса, наделенного правительством.

# ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

14

- Орган по сертификации должен нести ответственность и сохранять полномочия, без права делегирования, за решения о выдаче, сохранении, повторной сертификации, расширении и сокращении области, приостановлении или отмене сертификата.
- Орган по сертификации должен документировать свою структуру, политику и процедуры с целью управления **беспристрастностью** и для того, чтобы деятельность по сертификации осуществлялась **беспристрастно**.

# ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

15

- Для этого необходимо:
  - Иметь обязательства по беспристрастности на уровне высшего руководства.
  - Быть независимым и беспристрастным по отношению к своим заявителям, кандидатам и сертифицированным лицам, а также их работодателям и потребителям.
- Орган по сертификации должен постоянно распознавать имеющуюся угрозу соблюдения беспристрастности.
- Данные угрозы могут возникать в результате его деятельности, деятельности связанных органов, взаимоотношений с ними или взаимоотношений с персоналом.
- Однако подобные отношения не всегда представляют угрозу беспристрастности для органа по сертификации.

## ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

16

- Орган по сертификации должен анализировать, документировать и исключить либо минимизировать потенциальный конфликт интересов, который может возникнуть в результате его деятельности по сертификации.
- Орган по сертификации должен вести документацию и быть в состоянии продемонстрировать способы борьбы и управления возникающими угрозами.
- Деятельность по сертификации должна структурироваться и управляться таким образом, чтобы сохранялась беспристрастность.
- Сбалансированное привлечение заинтересованных сторон также учитывается.

## ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

17

- Орган по сертификации должен располагать финансовыми ресурсами, необходимыми для функционирования процесса сертификации, и механизмами (например, страховка или резервы), чтобы покрывать связанные с ним обязательства.

# СТРУКТУРНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

18

- Структура и управление деятельностью органа по сертификации должны обеспечивать беспристрастность.
- Орган по сертификации должен вести соответствующую документацию в отношении своей организационной структуры, с описанием обязанностей, ответственности и полномочий руководства, персонала, участвующего в сертификации, и любого комитета.
- Если орган по сертификации представляет определенную часть юридического лица, документация организационной структуры должна включать порядок подчинения и отношения с другими сторонами внутри юридического лица.

# СТРУКТУРНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

- Должны быть определены сторона/стороны или лица, ответственные за:
  - а) политику и процедуры, относящиеся к работе органа по сертификации;
  - б) реализацию политики и процедур;
  - с) финансы органа по сертификации;
  - d) ресурсы для осуществления сертификационной деятельности;
  - e) разработку и ведение схем сертификации;
  - f) оценочную деятельность;
  - g) решения по сертификации, включая выдачу, сохранение, повторную сертификацию, расширение и сокращение области, приостановление или отмену сертификата;
  - h) договорные обязательства.

# СТРУКТУРНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

- Орган по сертификации должен предоставить информацию относительно требований к образованию и обучению, если они являются необходимым условием для получения сертификации.
- Однако орган по сертификации не должен заявлять или подразумевать, что сертификация будет проще, легче или менее дорогой, если будут использованы указанные услуги по обучению.
- Орган по сертификации, являющийся частью юридического лица, предлагающего обучение, должен:
  - а) определять и документировать потенциальные угрозы беспристрастности на постоянной основе: орган должен иметь документированные процессы для того, чтобы продемонстрировать, как он устраняет или сводит к минимуму эти угрозы;

# СТРУКТУРНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

- Орган по сертификации, являющийся частью юридического лица, предлагающего обучение, должен:
  - b) показать, что все процессы, выполняемые органом по сертификации, не зависят от обучения, с целью обеспечения конфиденциальности, информационной безопасности и беспристрастности;
  - c) не создавать впечатления, что использование обеих услуг предоставит заявителю преимущество;
  - d) не требовать от кандидата прохождения курсов обучения, организованных органом по сертификации, в качестве эксклюзивного требования, при наличии альтернативных курсов с аналогичными результатами;
  - e) обеспечить, чтобы персонал, обучавший определенного кандидата, не выступал в качестве экзаменаторов кандидатов в течение 2 (двух) лет после завершения обучения: данный период может быть сокращен, если орган по сертификации продемонстрирует отсутствие обстоятельств, компрометирующих беспристрастность

# ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

22

- Орган по сертификации должен управлять и нести ответственность за работу персонала органа, участвующего в процессе сертификации.
- Орган по сертификации должен обладать достаточным количеством персонала органа с необходимой компетентностью для выполнения функций по сертификации соответственно типу, диапазону и объему выполняемых работ.
- Орган по сертификации должен определить требования компетентности для персонала органа, участвующего в процессе сертификации.
- Персонал органа должен обладать компетентностью для выполнения конкретных задач и обязанностей.

# ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

- Орган по сертификации должен вести актуальный кадровый учет, включая соответствующую информацию, например, квалификация, профессиональная подготовка, обучение, опыт, профессиональный статус, компетентность и известные конфликты интересов.
- Сотрудники, действующие в интересах органа по сертификации, должны соблюдать конфиденциальность информации, полученной или собранной в ходе осуществления деятельности органа по сертификации, за исключением случаев, предусмотренных в законодательстве, или при наличии разрешения заявителя, кандидата или сертифицированного персонала.

# ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

- Орган по сертификации должен вести актуальный кадровый учет, включая соответствующую информацию, например, квалификация, профессиональная подготовка, обучение, опыт, профессиональный статус, компетентность и известные конфликты интересов.
- Сотрудники, действующие в интересах органа по сертификации, должны соблюдать конфиденциальность информации, полученной или собранной в ходе осуществления деятельности органа по сертификации, за исключением случаев, предусмотренных в законодательстве, или при наличии разрешения заявителя, кандидата или сертифицированного персонала.

# ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

25

- Экзаменаторы должны отвечать требованиям органа по сертификации, основанным на применяемых стандартах, содержащих требования к компетентности, и других документах.
- Процесс выбора должен гарантировать, что экзаменаторы, назначенные для проведения экзамена или его части, должны:
- а) знать соответствующую схему сертификации;

# ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

26

- Процесс выбора должен гарантировать, что экзаменаторы, назначенные для проведения экзамена или его части, должны:
- б) иметь необходимые знания о применяемых методах проведения экзаменов и экзаменационной документации;
- с) обладать соответствующей компетентностью в экзаменуемой области;
- д) владеть письменной и устной формой языка, на котором проводится экзамен;
- е) быть независимыми от любых интересов для беспристрастного и непредвзятого суждения (оценки).

# ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

27

- Если у экзаменатора существует потенциальный конфликт с кандидатом, у которого он принимает экзамен, то орган по сертификации должен предпринять меры, чтобы обеспечить конфиденциальность и беспристрастность экзамена.
- Принятые меры должны быть документально оформлены.

# ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

28

- Орган по сертификации должен иметь документированное описание ответственности и квалификации других сотрудников, участвующих в процессе оценки (например, наблюдатели).
- Если персонал, участвующий в оценке, имеет потенциальный конфликт интересов при проведении экзамена кандидата, орган по сертификации предпринимает все меры для обеспечения конфиденциальности и беспристрастности процесса.
- Данные меры должны быть документированы.

# ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

- Орган по сертификации должен заключить имеющий юридическую силу договор, учитывающий все моменты, включая конфиденциальность и конфликт интересов, с каждой привлекаемой стороной, предоставляющей услуги в рамках процесса сертификации (аутсорсинг).
- Если орган по сертификации передает на аутсорсинг выполнение работ, связанных с сертификацией, то он должен:
  - а) нести полную ответственность за работу, переданную на аутсорсинг;
  - б) убедиться, что орган, осуществляющий работу, переданную на аутсорсинг, является компетентным и соответствует всем требованиям настоящего стандарта;

# ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

30

- Если орган по сертификации передает на аутсорсинг выполнение работ, связанных с сертификацией, то он должен:
  - с) оценивать и контролировать работу органов, выполняющих переданные на аутсорсинг работы, в соответствии с документированными процедурами;
  - d) вести записи, показывающие, что субподрядные организации соответствуют всем требованиям, имеющим отношение к аутсорсингу;
  - e) вести перечень организаций, выполняющих работы на условиях аутсорсинга.
- Орган по сертификации должен использовать надлежащие офисные помещения, включая места для проведения экзаменов, оборудование и ресурсы для осуществления своей деятельности по сертификации.

# ЗАПИСИ И ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

- Орган по сертификации должен вести систему записей.
- Записи должны демонстрировать, что процесс сертификации проведен эффективно, в частности относительно применения форм, отчетов по оценке (включающих экзаменационные записи) и других документов по предоставлению, поддержанию, повторной сертификации, расширению и сокращению области деятельности, приостановлению и отмене сертификата.
- Записи должны быть идентифицированы, управляться и размещаться таким образом, чтобы гарантировать целостность процесса и конфиденциальность информации.

# ЗАПИСИ И ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

32

- Орган по сертификации должен предоставить для общественного доступа без запроса информацию, содержащую общее описание процесса сертификации и области применения схемы сертификации.
- Все требования схемы сертификации должны быть перечислены и перечень должен быть общедоступным.
- Информация, предоставленная органом по сертификации, включая рекламу, должна быть точной и достоверной и не вводить в заблуждение – **общедоступная информация.**

# ЗАПИСИ И ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

- Орган по сертификации должен разработать и задокументировать политику и процедуры управления и предоставления информации.
- Орган по сертификации должен сохранять конфиденциальность всей информации, полученной в процессе своей деятельности, на основе обязательств, имеющих юридическую силу.
- Эти обязательства распространяются на весь персонал органа, в том числе субподрядной организации.

# ЗАПИСИ И ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

34

- Орган по сертификации должен разработать и задокументировать политику и процедуры, необходимые для обеспечения безопасности на протяжении всего процесса сертификации и должен предпринимать корректирующие меры при нарушении условий безопасности.
- Орган по сертификации должен препятствовать мошеннической (обманной) практике на экзамене следующими способами:
  - а) требуя от кандидата подписать соглашение о неразглашении или договор, содержащий условия сохранения конфиденциальности информации или обязательства не участвовать в мошенничестве при прохождении экзамена;

# ЗАПИСИ И ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

35

- Орган по сертификации должен препятствовать мошеннической (обманной) практике на экзамене следующими способами:
  - b) требуя присутствие наблюдателя или экзаменатора;
  - c) подтверждая личность кандидата;
  - d) осуществляя процедуры по предотвращению нахождения запрещенных вспомогательных средств на месте проведения экзамена;
  - e) препятствуя доступу кандидатов к запрещенным вспомогательным средствам во время экзамена;
  - f) контролируя результаты экзаменов на наличие признаков обмана.

# СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ

36

- Конкретная область деятельности должна иметь схему сертификации.
- Схема сертификации должна содержать следующие элементы:
  - а) область деятельности
  - б) описание работы и задач;
  - в) требуемая компетентность;
  - г) способности (при необходимости);
  - д) необходимые условия (при необходимости);
  - е) кодекс поведения (при необходимости).

# СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ

37

- Схема сертификации должна включать следующие требования процесса сертификации:
  - а) критерии первичной и повторной сертификации;
  - б) методы оценки при первичной и повторной сертификации;
  - в) методы и критерии наблюдений (при необходимости);
  - г) критерии для приостановления и отмены сертификата;
  - д) критерии для изменения области или уровня сертификации (при необходимости).
- Орган по сертификации должен обеспечивать анализ и подтверждение схемы сертификации на постоянной, систематической основе.

# ПРОЦЕСС СЕРТИФИКАЦИИ

38

- Будем проходить в следующем году.

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

39

- Орган по сертификации должен разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать систему менеджмента, обеспечивающую и отражающую соблюдение требований данного стандарта.
- Орган по сертификации должен внедрить систему менеджмента согласно одному из вариантов, вариант А или вариант Б:
- вариант А: общая система менеджмента,
- вариант В: орган, установивший и поддерживающий систему менеджмента в соответствии с требованиями ISO 9001, которая обеспечивает и демонстрирует постоянное соблюдение требований данного стандарта (ISO/IEC 17024)

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

40

- **вариант А: общая система менеджмента:**
- Орган по сертификации должен разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента, способную обеспечивать и демонстрировать последовательное соблюдение требований данного стандарта.
- Высшее руководство органа по сертификации должно установить и задокументировать политику и процедуры для выполнения работ.

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

41

- **вариант А: общая система менеджмента:**
- Высшее руководство органа по сертификации должно назначить представителя из состава руководства, который независимо от других обязанностей, должен нести ответственность и иметь полномочия, которые включают:
  - а) обеспечение разработки, внедрения и поддержания процессов и процедур системы менеджмента;
  - б) предоставление отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента и необходимости ее улучшения.

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

42

- **вариант А: общая система менеджмента:**
- Документация СМ;
- Управление документацией;
- Управление записями;
- Анализ со стороны руководства;
- Внутренние аудиты;
- Корректирующие действия;
- Предупреждающие действия.

# ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

43

- **Беспристрастность;**
- **Компетентность;**
- **Конфиденциальность и открытость**
- **Ответные действия на жалобы и апелляции**
- **Ответственность.**

# ВЫВОДЫ

44

- Требования ИСО/МЭК являются общими;
- Они могут быть дополнены требованиями, отвечающими запросам рынка (совершенствование профессии) или конкретным государственным требованиям (защита общества).

# ПЛАН ЛЕКЦИИ. 3.7

45

1. Анализ требований, предъявляемых к инспекционному органу (ISO/IEC 17020)
2. Основные функции инспекционного органа.

# Анализ требований, предъявляемых к инспекционному органу (ISO/IEC 17020)

46

- В международной практике в области оценки соответствия функционируют инспекционные органы, выполняющие отдельные функции по оценке соответствия:
  - ИК;
  - Проверку изделий, продукции, услуг, процесса или производства.

# Анализ требований, предъявляемых к инспекционному органу (ISO/IEC 17020)

47

- **Инспекционный орган должен:**
  - Иметь четкий юридический статус;
  - Комплект организационно-методических документов, устанавливающих функции и область деятельности инспекционного органа;
  - Обеспечивать гарантию своей ответственности;
  - Иметь счета, доступные для проверки независимыми аудиторами;
  - Гарантировать конфиденциальность информации, полученной в ходе ИК.

# Анализ требований, предъявляемых к инспекционному органу (ISO/IEC 17020)

48

- **Организационная структура орган должна обеспечивать выполнение его функций:**
  - Необходимо определить и документально оформить обязанности и порядок отчетности;
  - Однозначно установить функциональное взаимодействие между услугами по проведению ИК, сертификации и (или) испытаний;
  - Назначить технического руководителя;
  - Определить список сотрудников, замещающих руководителя во время его отсутствия;
  - Вести учет сведений о квалификации и практическом опыте персонала инспекционного органа.

# Анализ требований, предъявляемых к инспекционному органу (ISO/IEC 17020)

49

- СМК органа должна соответствовать виду, области и объему выполняемых им работ.
- Должен быть назначен ответственный за СМК, который обеспечивает ее функционирование.
- СМК должна быть документирована (политика и Руководство по качеству - это обязательный минимум).

# Анализ требований, предъявляемых к инспекционному органу (ISO/IEC 17020)

50

- Должна быть система управления документацией:
  - Наличие действующей документации на рабочих местах;
  - Внесение изменений или дополнений в документы;
  - Изъятие из обращения устаревших документов с сохранением в архиве одного экз. в течение установленного времени.

# Анализ требований, предъявляемых к инспекционному органу (ISO/IEC 17020)

51

- Персонал должен быть достаточным по численности, иметь соответствующую квалификацию, опыт, знание требований к процедуре проведения контроля.
- Должна быть документально оформленная система подготовки персонала.

# Анализ требований, предъявляемых к инспекционному органу (ISO/IEC 17020)

52

- Технические средства и оборудование должны позволять осуществлять органу связанную с контролем деятельность.
- Методы и процедуры контроля могут быть стандартными и нестандартными.
- Результаты контроля должны своевременно оформляться протоколами.
- Допускается заключение субподрядов на некоторые работы по контролю. При этом субподрядчик должен отвечать установленным критериям международных стандартов

# Анализ требований, предъявляемых к инспекционному органу (ISO/IEC 17020)

53

- Рекламации и апелляции должны рассматриваться согласно документированной процедуре.
- Все рекламации и апелляции, а также решения принимаемые по ним, должны регистрироваться.

# ВЫВОДЫ

54

- При соответствии органов по оценке соответствия международным требованиям обеспечивается гарантия того. Что оценка соответствия проводится последовательно и надежно.
- Облегчается признание этих органов на национальном и международном уровне, что содействует развитию международной торговли.

# ВОПРОСЫ?

55

## ● ВОПРОСЫ?