

Надежда ВОЛКОВА, Александр МУЛЛИН, Тамара САХНО

НОВАЯ ВЕРСИЯ ИСО/МЭК 17024

- Что означает термин «сертификация персонала»?
- Какие главные цели преследует сертификация персонала?
- Почему беспристрастность относится к числу основных требований к органам по сертификации персонала?
- С какой целью разрабатывается сертификационная схема?

С каждым годом все более интенсивное развитие промышленности и услуг предъявляет к специалистам новые требования по уровню знаний техники, программного обеспечения, нормативных документов. И в таких условиях наличие образованной, хорошо подготовленной рабочей силы является ключевым фактором для сохранения конкурентоспособности в мировой экономике.

В связи с вступлением России в ВТО наши рынки открылись не только для зарубежных товаров, но и для иностранной рабочей силы. Отечественным специалистам выдерживать такую конкуренцию на рынке труда трудно, и основным критерием отбора персонала является наличие у претендента сертификата соответствия (компетентности) установленного образца как дополнительного подтверждения профессионализма. Важный аспект проверки компетентности — аттестация персонала, проведенная органами, аккредитованными по ИСО/МЭК 17024 «Оценка соответствия. Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала», направленному на гармонизацию различных процедур, используемых глобально для подтверждения компетентности персонала в различных профессиях.

ИСО/МЭК 17024:2012 дает направление для разработки программ сертификации персонала, действующих на постоянной и надежной основе во всем мире, что позволяет физическим лицам демонстрировать свою компетентность в различных странах. Сертификационный процесс — установление органом по сертификации (ОС) того, что данное лицо отвечает сертификационным требованиям (включая подачу заявления, оценку, решение о сертификации, ресертификацию, использование сертификатов, логотипов и торговых марок) [1]. Существует огромное число программ сертификации и различных профессий, внесенных в Классификатор профессий (Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тариф-

ных разрядов — ОКПДТР) [2]: программы для специалистов по неразрушающему контролю, бухгалтеров, финансовых аналитиков, специалистов по строительной индустрии, медицинских работников и др. ИСО/МЭК 17024 является ориентиром в выборе качественных программ сертификации персонала. Его основные требования [3]:

- формирование организационной структуры ОС персонала для обеспечения беспристрастности, независимости и добросовестности;
- разработка и сопровождение схемы сертификации на основе анализа работы для оценки компетентности кандидатов;
- анализ и оценка, отвечающие приемлемым психометрическим стандартам;
- повторная сертификация для обеспечения непрерывного процесса подтверждения компетентности;
- создание системы управления для улучшения процесса непрерывного повышения качества;
- аутсорсинг и мониторинг работы субподрядчиков;
- отчеты, безопасность и использование сертификатов (логотипов).

В целях взаимного признания сторон и межгосударственного признания органы по сертификации проходят процедуру аккредитации на соответствие ИСО/МЭК 17024:2012. Аккредитация позволяет унифицировать деятельность инспекций, обеспечить единообразие их действий, а также повысить уровень доверия.

ИСО/МЭК 17024, принятый в 2003 г., потребовал переработки, и от Американского национального института стандартов (ANSI) поступило предложение пересмотреть его. С этой целью была организована рабочая группа (РГ 30), состоящая из 47 представителей различных стран. (руководитель РГ — Синтия Вудли (США)). В частности, предстояло [4]:

⇒ **Ключевые слова:** стандарт ИСО/МЭК 17024, сертификация, беспристрастность, международный стандарт, оценка соответствия, орган по сертификации персонала.

ОСНОВНОЕ ОТЛИЧИЕ ВЕРСИИ 2012 Г. ОТ ВЕРСИИ 2003 Г. — НАЛИЧИЕ ПОДРОБНОЙ ИНФОРМАЦИИ ОТНОСИТЕЛЬНО РАЗРАБОТКИ СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ ЛИЦ

- переработать области стандарта, которые, как показал опыт применения предыдущей версии, были недостаточно ясны;

- ликвидировать документ IAF¹ «Руководящие указания IAF № 24 по применению ИСО/МЭК 17024:2003 «Оценка соответствия. Общие требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала» (GD 24) путем включения всех соответствующих указаний в стандарт [3];

- разъяснить более подробно некоторые требования;
- привести структуру основных требований стандарта в соответствие с директивами ИСО/МЭК.

Основное отличие версии 2012 г. от версии 2003 г. — наличие подробной информации относительно разработки схемы сертификации лиц. Версия 2003 г. требовала, чтобы в ОС входил комитет, составляющий схемы сертификации и отвечающий за их развитие, но не уточнялось, какие компоненты должны быть включены в данную схему. В версию 2012 г. включена статья (п. 8), предоставляющая подробную информацию о структуре таких схем и позволяющая владельцу схемы находиться вне ОС.

«Большинство специалистов сейчас проводят сертификацию как средство демонстрации того, что у них есть необходимые знания, навыки и способности выполнять свою работу», — поясняет Синтия Вудли. — Программы аккредитации по ИСО/МЭК 17024 позволят увеличить потенциал доверия на национальном и международном уровне сертифицированных лиц и органов сертификации персонала» [5].

В новой версии ИСО/МЭК 17024, опубликованной 1 июля 2012 г., пересмотрены и обновлены принципы сертификации с учетом новых требований к программам сертификации и вопросам безопасности, добавлены новые критерии, применяемые при сертификации.

Документ структурирован, согласно новым шаблонам КАСКО, который установил общие элементы — общедоступные технические условия ИСО (ИСО/ОТУ), представляющие соглашение между техническими экспертами в рабочей группе ИСО и принимаемые к публикации в том случае, если они получили одобрение более 50% членов основного комитета, участвующих в голосовании. Обязательные документы ИСО/ОТУ были включены в пересмотренный стандарт: ИСО/ОТУ 17001 на беспристрастность включены в п. 4.3 (ГОСТ Р 54294—2010 Оценка соответствия. Беспристрастность. Принципы и требования. (ИСО/ОТУ 17001:2005) Conformity assessment. Impartiality. Principles and requirements); ИСО/ОТУ 17002 о конфиденциальности — в п. 7.3 (ГОСТ Р 54296—2010 «Оценка соответствия. Конфиденциальность. Принципы и требования» (ИСО/ОТУ 17002:2004)); ИСО/ОТУ 17003 по жалобам и обращениям —

в п. 9.8 и 9.9 (ГОСТ Р 54297—2010 Оценка соответствия. Раскрытие информации. Принципы и требования (ИСО/ОТУ 17004:2005)); ИСО/ОТУ 17004 о раскрытии информации — в п. 7.2; ИСО/ОТУ 17005 по использованию систем управления — в разд. 10.

Во введении к ИСО/МЭК 17024 термин Personnel Certification заменили Certification of Persons, названия органа Personnel Certification Body (PCB) заменили Certification Body for Persons (CBP), так как исходный термин можно было интерпретировать как «сертификация своего собственного персонала», а не персонала сторонних организаций.

Добавлены новые термины и определения: «сертификационные требования» (3.3), «владелец схемы» (3.4), «сертификат» (3.5), «оценка» (3.8), «наблюдатель» (3.11), «персонал» (3.12), «заявитель» (3.13), «беспристрастность» (3.15), «справедливость» (3.16), «достоверность (обоснованность)» (3.17), «надежность» (3.18), «заинтересованная сторона» (3.21), «надзор» (3.22).

Новая версия дополнена также разделом «Управление беспристрастностью» (4.3). Беспристрастность может быть достигнута при помощи комитета (комиссии) по беспристрастности или других методов. Этот раздел необходимо было ввести, поскольку беспристрастность и объективность рассматриваются, как краеугольные камни в сертификации персонала. Если процесс установления компетенции специалиста и удостоверяющие эту компетенцию лица необъективны, то в такой сертификации персонала нет смысла.

Добавлен новый раздел с подробной информацией о структуре ОС в связи с сочетанием таких функций этих организаций, как одновременное участие в процессе обучения (5.2) и в процессе сертификации. Очевидно, что такое сочетание может подвергнуть сомнению беспристрастность оценок ОС (5.2.3). Поэтому ОС должны показать свою независимость от деятельности учебных отделов по сертификации в целях обеспечения конфиденциальности и беспристрастности (5.2.3.b), и продемонстрировать, что все процессы, выполняемые ОС, независимы от обучения. Так, инструктор не может выступать в качестве эксперта конкретного кандидата, который обучался у него в течение двух лет (5.2.3.e, д).

Важным фактором в четкой и беспристрастной деятельности по сертификации является компетентность персонала, обеспечивающего сертификацию. Поэтому раздел, касающийся персонала, стал более подробным. Так, в новой версии стандарта появилось следующее:

- пункты, относящиеся к компетенции, подготовке и подписанием конфликта интересов и соглашения о конфиденциальности («Общие требования к персоналу» (6.1));

- разделы, относящиеся к компетентности, беспри-

¹ Международный форум по аккредитации (International Accreditation Forum — IAF).

страстности и декларации о конфликте интересов («Требования для экспертов» (6.2.2));

- раздел, касающийся требований к наблюдателям и руководителям отдела экспертизы («Требования к другому персоналу, участвующему в оценке» (6.2.3));
- пункты по подрядным и субподрядным услугам («Аутсорсинг» (6.3)).

Необходимо обратить внимание на то, что персонал по определению (3.12) включает в себя лиц штатных или внештатных, которые осуществляют деятельность по сертификации.

Кроме того, добавлен раздел «Записи и требования к информации»: заявитель, кандидат и сертифицированная персона записаны и п. 7.1 записи требует, чтобы эти записи хранились в течение определенного оговоренного времени. В разделе «Информация для общественности» (7.2) приводится информация, которая должна быть доступна как по запросу, так и без запроса. Раздел «Конфиденциальность» (7.3) регламентирует положения, касающиеся конфиденциальных данных (включая данные о кандидате и данные проведенной экспертизы).

Добавлен новый раздел (7.4), относящийся к безопасности, включающий в себя положения по безопасности конфиденциальных данных кандидата (личная информация и т.д.), а также положения по безопасности экзаменационных данных (тестовые вопросы, ответы, экзаменационные работы и т.д.). От ОС требуется разработка политики безопасности и процедур, которые включают рассмотрение расположения материалов (транспортирование, хранение, экзаменационная техника, уничтожение, цифровая информация и др.), природы материалов (электронные, бумажные, испытательное оборудование и т.д.), а также некоторые этапы жизненного цикла экспертиз (разработка, администрирование, результаты отчетности и т.д.). Вывод части информации из разряда конфиденциальной (например, информация об экспертизе) может привести к прекращению действия всей программы сертификации. Важно, чтобы вся информация, не подлежащая разглашению, являлась конфиденциальной. Многие ОС не рассматривают угроз безопасности, связанных с их программами сертификации.

Более подробно описаны схемы сертификации. В частности, помимо существования внутреннего владельца схемы, признается возможность появления внешнего владельца. Имеются пункты со следующими подробными требованиями к содержанию схемы (8.2); положения о сертификации, которые должны быть в схеме (8.3); положения о разработке и пересмотру схемы сертификации, а также анализа задач (целей) работы (8.4). Вводится требование того, чтобы схема для рассмотрения и оценки была на постоянной, систематической основе.

Так как разработка схемы была приведена как одна из проблемных областей в опросе органов аккредитации и сертификации, новый стандарт предоставляет дополнительную информацию для уточнения требований схемы. Подробнее расписаны требования к сертификационному процессу (9), включая подачу заявки (9.1), оценку (9.2), экзаменационный процесс (9.3), решение о сертификации (9.4), приостановку, аннулирование или сокращение области сертификации (9.5), процесс повторной сертификации (ресертификации) (9.6)

и использование сертификатов, логотипов и знаков (9.7). Причиной таких изменений стал анализ опроса IAF, выявивший путаницу во многих из этих процессов, в связи с этим и требовались дополнительные данные.

Введены новые разделы: апелляций (9.8), жалоб (9.9), а также раздел новых требований к системе управления (10). Принципы для ОС и их деятельности добавлены в Приложение А. Они охватывают аспекты, связанные с беспристрастностью, компетентностью, конфиденциальностью и открытостью, отзывами на жалобы и обращения: Включено данное приложение по той причине, что пересмотренный стандарт не может предоставить конкретных требований для всех возможных ситуаций. Эти принципы предназначены для применения в качестве руководства для непредвиденных ситуаций и служат в качестве основы для стандарта в целом.

ИСО/МЭК 17024:2012 ДАЕТ НАПРАВЛЕНИЕ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММ СЕРТИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА, ДЕЙСТВУЮЩИХ НА ПОСТОЯННОЙ И НАДЕЖНОЙ ОСНОВЕ ВО ВСЕМ МИРЕ, ЧТО ПОЗВОЛЯЕТ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ ДЕМОНСТРИРОВАТЬ СВОЮ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В РАЗЛИЧНЫХ СТРАНАХ.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Woodley C. D.** Ensuring competency and ability in a global era // ISO Focus. — 2011. — V.2. — No. 8. — P. 15—19.
2. **Волкова Н.Н.** Классификация занятий (профессий) Национальная и международная практика. — М. — Полтава: ООО «Техсервис», 2006. — 276 с.
3. Руководство Международного форума по аккредитации по применению стандарта ISO/IEC 17024:2003 (IAF GD 24:2009).
4. **Woodley C., Bradsher J.E., Wojtala G.** More than taste Improving food safety through inspector certification // ISO Focus. — 2012. — V.3. — No 8. — P. 31, 32.
5. **MacCurtain S., Woodley C.D.** Presentation on the new standard ISO/IEC 17024: 2012 Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons ISO CASCO // www.iso.org/.../iso_17024_2012_powerpoint.
6. Электронные бюллетени ISO/CASCO eNewsletter Issue 12 March, Issue 13 July, Issue 14 November 2013.
7. **Woodley C.D.** ISO/IEC 17024 and ISO/IEC TS 17024-2 // Presentations archive Open Day Presentations 28th ISO/CASCO Plenary meeting and open day on conformity assessment 2012—10—4 <http://www.iso.org/iso/ru/livelinkgetfile?lIlnodId=407796&lIvold=-2000>.

Николаевна ВОЛКОВА — кандидат технических наук, доцент, директор «Научно-учебного центра «Контроль и диагностика»;

Александр Васильевич МУЛЛИН — первый заместитель директора НУЦ «Контроль и диагностика»;

Тамара Викторовна САХНО — доктор химических наук, профессор кафедры «Товароведение непродовольственных товаров» Полтавского университета экономики и торговли