



РЕСПУБЛИКАНСКОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЦЕНТР АККРЕДИТАЦИИ»

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА ПЕРСОНАЛА,
УЧАСТВУЮЩЕГО В ПРОЦЕССЕ АККРЕДИТАЦИИ**

РИ СМ 6-03-2017

Разработана	отделом организации работ по аккредитации
Ответственный за пересмотр	отдел организации работ по аккредитации
Утверждена	Приказом от 24.07.2017 № 59
Введена в действие	с 01.08.2017
Редакция	01
Изменение	

Минск, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2	ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ.....	3
3	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ	3
4	ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА ПЕРСОНАЛА, УЧАСТВУЮЩЕГО В ПРОЦЕССЕ АККРЕДИТАЦИИ.....	4
4.1	Общие положения	4
4.2	Планирование и проведение мониторинга	5
4.2.1	Планирование и проведение мониторинга экспертов по аккредитации и ведущих экспертов по аккредитации	5
4.2.2	Планирование и проведение мониторинга технических экспертов по аккредитации и экспертов	6
4.2.3	Планирование и проведение мониторинга процесса принятия решения по аккредитации и лиц, участвующих в принятии решений по аккредитации.....	6
4.2.4	Планирование и проведение мониторинга организаторов работ по аккредитации	6
4.2.5	Планирование и проведение мониторинга методом обратной связи.....	6
4.3	Анализ результатов мониторинга	7
4.3.11	Анализ результатов мониторинга эксперта по аккредитации/ ведущего эксперта по аккредитации/ технического эксперта по аккредитации	8
4.3.12	5 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ.....	8
	Приложение 1 Форма программы мониторинга	9
	Приложение 2 Форма отчета по наблюдению	10
	Приложение 3 Форма отчета по анализу записей	14
	Приложение 4 Форма отчета мониторинга процесса принятия решения.....	17
	Приложение 5 Форма отчета мониторинга организатора работ по аккредитации	18
	Приложение 6 Форма анкеты удовлетворенности АС	20
	Приложение 7 Форма анкеты взаимной бальной оценки членов группы по оценке	22
	Приложение 8 Форма отчета о выполнении программы мониторинга	23
	Лист регистрации изменений	25

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая рабочая инструкция (далее - инструкция) является документом системы менеджмента Республиканского унитарного предприятия «Белорусский государственный центр аккредитации» (далее - БГЦА), разработана в развитие п. 6.6 ДП СМ 6-02-2017 «Управление персоналом, участвующем в процессе аккредитации» и раздела 6 РК СМ БГЦА, с учетом требований п.6 СТБ ISO/IEC 17011, ILAC-G11:07/2006, IAF/ILAC-A5:11/2013 и устанавливает порядок проведения мониторинга деятельности и компетентности персонала, участвующего в управлении и проведении оценок и других процессов аккредитации с целью выполнения процесса оценки, организации работ по аккредитации, принятия решения по аккредитации и предоставления аккредитации в соответствии с установленными требованиями.

1.2 Требования настоящей инструкции обязательны для применения персоналом БГЦА, принимающим участие в проведении мониторинга персонала, участвующего в процессе аккредитации.

2 ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

В настоящей инструкции применяют следующие обозначения, сокращения и аббревиатуры:

- АС – аккредитованный субъект;
- ДП – документированная процедура;
- ИБД – информационная база данных;
- ИС – информационная система;
- ОАЛ – отдел аккредитации лабораторий;
- ОАОС – отдел аккредитации органов по сертификации;
- ООРА – отдел организации работ по аккредитации;
- ООС – орган по оценке соответствия;
- П – положение;
- РИ – рабочая инструкция;
- СМ – система менеджмента;
- ТКА – Техническая комиссия по аккредитации.

3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

3.1 Директор:

- утверждает программу мониторинга;
- назначение даты проведения мониторинга процесса принятия решения по аккредитации;
- определяет корректирующие действия в отношении лиц, принимающих решение по аккредитации в случае отрицательных результатов их мониторинга;
- принимает окончательное решение в отношении трудовой деятельности штатного персонала в случае отрицательного решения Комиссии по аттестации.

3.2 Начальник ООРА – Менеджер по качеству несет ответственность за:

- общее руководство работами по проведению и регистрации результатов мониторинга персонала, участвующего в процессе аккредитации;
- координацию работ по разработке программы мониторинга ведущих экспертов по аккредитации и экспертов по аккредитации;
- формирование проекта приказа о проведении мониторинга процесса принятия решения по аккредитации;
- проведение мониторинга процесса принятия решения по аккредитации;
- проведение мониторинга лиц, участвующих в принятии решения по аккредитации

– разработку и контроль реализации корректирующих действий в случае отрицательных результатов мониторинга технических экспертов по аккредитации/экспертов;

3.3 Начальники ОАЛ 1, ОАЛ 2, ОАОС несут ответственность за:

– участие в формировании программы мониторинга в части определения дат, мест и лиц, ответственных за проведение мониторинга ведущих экспертов по аккредитации и экспертов по аккредитации;

– обеспечение реализации программы мониторинга и предоставление в ООРА подтверждающей документации;

– разработку и контроль реализации корректирующих действий в случае отрицательных результатов мониторинга персонала, входящего в штат возглавляемого отдела.

3.4 Лицо, ответственное за проведение мониторинга несет ответственность за:

– проведение мониторинга в установленное время в полном объеме;

– оформление отчетов по мониторингу и предоставление их заинтересованным лицам в порядке, установленном настоящей инструкцией;

– невмешательство в деятельность, подвергаемую мониторингу.

3.5 Руководитель группы по оценке несет ответственность за:

– определение необходимости проведения мониторинга технического эксперта по аккредитации, включаемого в группу по оценке;

– выдачу членам группы по оценке перед проведением оценки бланков анкеты взаимной оценки;

– оформление анкеты взаимной оценки в отношении членов группы по оценке;

– выдачу АС на заключительном совещании бланков анкеты удовлетворенности АС;

– оформление отчетов по мониторингу и предоставление их заинтересованным лицам в порядке, установленном настоящей инструкцией.

3.6 Член группы по оценке несет ответственность за оформление анкеты взаимной оценки в отношении руководителя группы по оценке и предоставление ее в ООРА БГЦА.

3.7 Наставник несет ответственность за планирование и контроль проведения мониторинга претендента на статус ведущего эксперта по аккредитации/эксперта по аккредитации с отражением результатов контроля в программе первоначальной подготовки.

3.8 Специалист ООРА, ответственный за управление персоналом, участвующим в процессе аккредитации несет ответственность за:

– разработку, ознакомление ответственных исполнителей и контроль реализации программы мониторинга ведущих экспертов по аккредитации и экспертов по аккредитации;

– обработку данных по результатам мониторинга и внесение их в ИБД по персоналу, участвующему в процессе аккредитации;

– формирование отчета по реализации программы мониторинга и предоставление его менеджеру по качеству.

3.9 Лицо (лица), подвергаемое(ые) мониторингу несет(ут) ответственность за реализацию корректирующих действий по отрицательным результатам мониторинга.

4 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА ПЕРСОНАЛА, УЧАСТВУЮЩЕГО В ПРОЦЕССЕ АККРЕДИТАЦИИ

4.1 Общие положения

4.1.1 Основной задачей проведения мониторинга деятельности и компетентности персонала, участвующего в процессе аккредитации является обеспечение высокого уровня доверия к деятельности БГЦА и компетентности персонала. Критерии компетентности установлены приложением 3 ДП СМ 6-02.

4.1.2 Мониторинг персонала, задействованного в оценке, проводится регулярно на рабочем месте, но не реже одного раза в три года в отношении каждой схемы аккредитации, в которой он осуществляет деятельность по аккредитации.

4.1.3 Мониторингу подвергаются ведущие эксперты по аккредитации, эксперты по аккредитации, лица, участвующие в принятии решений по аккредитации, организаторы работ по аккредитации (далее – штатный персонал), технические эксперты по аккредитации и эксперты.

4.1.4 Персонал, осуществляющий мониторинг (далее – ответственный исполнитель), не вмешивается в деятельность, подвергаемую мониторингу, а также не должен предоставлять при мониторинге рекомендации и консультации. Ответственный исполнитель должен быть беспристрастен и независим по отношению к специалисту, подвергаемому мониторингу.

4.1.5 Для проведения мониторинга используются методы:

– обязательные (применяются для всего персонала): анализ записей и наблюдение;

– дополнительные: обратная связь от АС и от членов группы по оценке.

Мониторинг персонала проводится минимум двумя методами.

Анализ записей заключается в проверке записей, установленных процедурными документами СМ в отношении процесса аккредитации (отчеты, карты, протоколы и т.д.) с целью определения понимания требований документов по аккредитации, правильности документального оформления и четкости изложения свидетельств.

Наблюдение проводится на месте оценки/проведения заседания ТКА, где можно пронаблюдать за навыками оценки/порядком принятия решения по аккредитации, а также личными качествами персонала, подвергаемого мониторингу.

4.1.6 На основании анализа результатов мониторинга определяется потребность в обучении, повышении квалификации, переподготовке и т.д.

4.2 Планирование и проведение мониторинга

4.2.1 Планирование и проведение мониторинга экспертов по аккредитации и ведущих экспертов по аккредитации

4.2.1.1 Проведение регулярного мониторинга экспертов по аккредитации и ведущих экспертов по аккредитации осуществляется на основании ежегодной программы мониторинга (далее – Программы), которую разрабатывает специалист ООРА до 1 декабря года, предшествующего планируемому периоду по форме, приведенной в приложении 1.

4.2.1.2 Проект Программы предоставляется начальникам ОАЛ 1, ОАЛ 2, ОАОС, (далее – начальники отделов) для подбора персонала, с целью проведения мониторинга и определения планируемой даты и места проведения мониторинга.

4.2.1.3 Для проведения мониторинга экспертов по аккредитации и ведущих экспертов по аккредитации выбираются ответственные исполнители из числа ведущих экспертов по аккредитации с учетом направления деятельности.

4.2.1.4 Заполненные формы проекта Программы возвращаются начальниками отделов аккредитации специалисту ООРА для формирования ее конечной редакции.

4.2.1.5 Программа подлежит согласованию менеджером по качеству и утверждению директором, после чего доводится до ответственных исполнителей для организации ее выполнения и предоставления отчетной документации.

4.2.1.6 Ответственный исполнитель оформляет результаты мониторинга в отчетах, формы которых приведены в приложениях 2-3.

Для оценки компетентности по результатам мониторинга применяется пятибалльная система оценивания. При наборе 4 и более баллов персонал, задействованный в процессе аккредитации, считается квалифицированным. При наборе 3 баллов - требуется дополнительное обучение, по темам, рекомендованным лицом, проводившим мониторинг. При наборе 2 и менее баллов – требуется проведение корректирующих действий согласно п. 4.3 настоящей Инструкции в порядке, установленном в ДП СМ 5.5-2014 «Управление несоответствиями и корректирующие действия».

4.2.2 Планирование и проведение мониторинга технических экспертов по аккредитации и экспертов

4.2.2.1 Планирование мониторинга технического эксперта по аккредитации и эксперта обеспечивает руководитель группы по оценке (ведущий эксперт по аккредитации) при формировании группы по оценке, руководствуясь периодичностью, согласно п.4.1.2 настоящей инструкции.

4.2.2.2 Необходимость проведения мониторинга определяется на основании информации о дате последнего мониторинга, размещенной в ИБД технических экспертов по аккредитации и экспертов, привлекаемых БГЦА.

4.2.2.3 Необходимость проведения мониторинга следует соотносить с частотой привлечения согласно таблице 1.

Таблица 1

Частота привлечения	Предполагаемый период мониторинга (не позднее)
Ежемесячно и чаще	октябрь 3-го года
Реже, чем ежемесячно – до ежеквартально	3-й квартал 3-го года
Реже, чем ежеквартально – до раз в полугодие	апрель 3-го года
Реже, чем раз в полугодие – до раз в год	январь 3-го года
Реже, чем раз в год – до раз в 1,5 года	октябрь 2-го года
Реже, чем раз в 1,5 года	каждая оценка

4.2.2.4 При проведении мониторинга используются методы наблюдения и/или анализа записей. Оформление результатов мониторинга обеспечивает ведущий эксперт по аккредитации в порядке аналогичном п.4.2.1.6 настоящей Инструкции.

4.2.3 Планирование и проведение мониторинга процесса принятия решения по аккредитации и лиц, участвующих в принятии решений по аккредитации

4.2.3.1 Планирование мониторинга процесса принятия решений по аккредитации, осуществляет менеджер по качеству, руководствуясь периодичностью, согласно п.4.1.2 настоящей инструкции.

4.2.3.2 Дата проведения мониторинга процесса принятия решений по аккредитации определяется приказом директора БГЦА.

4.2.3.3 Исполнитель проводит мониторинг работы ТКА методом наблюдения в дату, определенную приказом и методом анализа записей – предыдущего заседания ТКА. Результаты отражаются в отчете согласно приложению 4.

4.2.3.4 Мониторинг лиц, участвующих в принятии решений по аккредитации проводится методом тестирования согласно П СМ 7.9-2017 «Положение о Технической комиссии по аккредитации»

4.2.4 Планирование и проведение мониторинга организаторов работ по аккредитации

4.2.4.1. Планирование мониторинга организаторов работ по аккредитации осуществляется на основании ежегодной Программы согласно п. 4.2.1.1.

4.2.4.2. Проект Программы предоставляется начальнику ООРА для подбора персонала, с целью проведения мониторинга и определения планируемой даты проведения мониторинга.

4.2.4.3. Мониторинг организаторов работ по аккредитации могут проводить организаторы работ по аккредитации, имеющие опыт работ в данном статусе не менее 1,5 лет с положительным(и) результатом(ами) мониторинга, а также начальник ООРА и его заместитель.

4.2.4.4. При проведении мониторинга используются методы наблюдения и анализа записей. Результаты отражаются в отчете согласно приложению 5.

4.2.5 Планирование и проведение мониторинга методом обратной связи

4.2.5.1. Для получения обратной связи от АС каждый руководитель группы по оценке на заключительном совещании выдает бланк анкеты удовлетворенности АС (приложение 6). Заполненная АС анкета направляется любым удобным способом в БГЦА.

4.2.5.2. Помимо оценки удовлетворенности согласно п. 4.2.5.1 настоящей инструкции АС может предоставить информацию о своей удовлетворенности в любое время, заполнив форму анкеты удовлетворенности АС, размещенную на веб-сайте БГЦА.

4.2.5.3. К обратной связи от АС относятся также жалобы и апелляции, обработка данных которых осуществляется согласно ДП СМ 5.9 «Управление обращениями» и ДП СМ 7.10 «Рассмотрение апелляций» соответственно.

4.2.5.4. Для получения обратной связи от членов группы по оценке руководитель группы по оценке, перед проведением оценки на месте, выдает каждому члену группы по оценке анкету взаимной оценки (приложение 7). В данном случае члены группы по оценке оценивают деятельность руководителя группы по оценке, который в свою очередь оценивает деятельность каждого члена группы по оценке.

Оценка проводится с применением балльной системы где: 1 – полное соответствие; 0,5 соответствие частичное; 0 – полное не соответствие.

4.2.5.5. Заполненные анкеты взаимной оценки предоставляются специалисту ООРА любым удобным способом.

4.3 Анализ результатов мониторинга

4.3.1 Все отчеты по наблюдению и анализу записей (контрольные экземпляры), анкеты удовлетворенности и взаимной оценки направляются специалисту ООРА для обработки и внесения данных в ИБД по персоналу, участвующему в процессе аккредитации.

4.3.2 При отрицательном результате мониторинга:

– штатного персонала БГЦА копии подтверждающих документов передаются лицом, проводившим мониторинг начальнику отдела аккредитации, в штат которого входит эксперт по аккредитации, с простановкой подписи начальника отдела аккредитации на контрольном экземпляре;

– привлекаемого технического эксперта по аккредитации/ эксперта – менеджеру по качеству.

Лица, получившие копии документов обеспечивают разработку корректирующих мероприятий в порядке, установленном ДП СМ 5.5.

4.3.3 По отрицательным результатам мониторинга процесса принятия решения по аккредитации, копии документов передаются директору.

4.3.4 Корректирующие действия по результатам мониторинга могут включать:

– обучение персонала, задействованного в процессе аккредитации (техническая учеба, семинары, конференции и др.);

– проведение повторной подготовки персонала, задействованного в процессе аккредитации (прохождение обучения по соответствующим модулям тренинга с последующим тестированием);

– изменение периодичности проведения мониторинга конкретного работника;

– самоподготовку;

– предложение по приостановке действия аттестата компетентности (полностью или в части области компетентности);

– предложение по сокращению области компетентности.

4.3.5 Результативность выполнения корректирующих действий оценивается в ходе последующего мониторинга конкретного работника после реализации запланированных корректирующих действий. Результаты оформляются согласно п.4.2.1.6 настоящей Инструкции.

4.3.6 В случае получения отрицательных результатов при повторном мониторинге эксперта по аккредитации/ ведущего эксперта по аккредитации/ технического эксперта по аккредитации специалист ООРА предоставляет все полученные документальные свидетельства мониторинга на рассмотрение Комиссии по аттестации. Дальнейшие действия аналогичны порядку, определенному в П СМ 6.2-2017 «Положение о Комиссии по аттестации»

4.3.7 В случае принятия Комиссией по аттестации отрицательного решения по оценке компетентности штатного персонала БГЦА, окончательное решение в отношении его трудовой деятельности принимает директор.

4.3.8 По повторным отрицательным результатам мониторинга организатора работ по аккредитации решение принимает директор БГЦА.

4.3.9 Ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, специалист ООРА формирует отчет о выполнении Программы с нарастающим итогом (приложение 8) и предоставляет его менеджеру по качеству для анализа и разработки (в случае необходимости) корректирующих действий согласно ДП СМ 5.5.

4.3.10 Данные отчета за год, анкет удовлетворенности АС включаются в анализ СМ со стороны руководства согласно ДП СМ 5.8-2015 «Анализ со стороны руководства».

4.3.11 Анализ результатов мониторинга эксперта по аккредитации/ ведущего эксперта по аккредитации/ технического эксперта по аккредитации

4.3.12 5 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

Перечень документов приведенных в данной инструкции с указанием мест и сроков хранения размещен в Таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование документа	Место и срок оперативного хранения документа, вид*	
		Контрольный экземпляр	Рабочий экземпляр
1	2	3	4
1.	Программа мониторинга персонала	ООРА, 5 лет, (БН)	\\Srvbsca2\bsca\!ОЦЕНЩИК И БГЦА\МОНИТОРИНГ, 5 лет, (ЭН)
2.	Отчеты о выполнении программы мониторинга персонала	ООРА, 5 лет, (БН)	\\Srvbsca2\bsca\!ОЦЕНЩИК И БГЦА\МОНИТОРИНГ, 5 лет, (ЭН)
3.	Отчеты по наблюдению и анализу записей, отчеты по мониторингу организатора работ по аккредитации	Дело персонала, участвующего в процессе аккредитации в ООРА, 5 лет после завершения деятельности (БН)	ОАЛ 1, ОАЛ 2, ОАОС, ООРА (с отрицательными результатами), 5 лет после завершения деятельности (БН)
4.	Анкета оценки удовлетворенности АС	ООРА, 5 лет, (БН)	ОАЛ 1, ОАЛ 2, ОАОС (с отрицательными результатами), 5 лет, (БН)
5.	Анкет взаимной бальной оценки членов группы по оценке	ООРА, 5 лет, (БН)	ОАЛ 1, ОАЛ 2, ОАОС (с отрицательными результатами), 5 лет, (БН)
Примечание: *ЭН – документ хранится на электронном носителе; БН – документ хранится на бумажном носителе.			

Форма программы мониторинга

УТВЕРЖДАЮ
 Директор государственного
 предприятия «БГЦА»

Подпись _____ расшифровка подписи _____
 « ____ » _____ 20__ г.

**ПРОГРАММА МОНИТОРИНГА ПЕРСОНАЛА
 на 20__ год**

1. Эксперты по аккредитации _____
наименование структурного подразделения

п/п	Ф.И.О., должность, подвергаемого мониторингу	Схема аккредитации	Метод мониторинга	Место проведение мониторинга	Дата проведения мониторинга	ФИО ответственного за проведение мониторинга
1	2	3	4	5	6	7

2. Ведущие эксперты по аккредитации _____
наименование структурного подразделения

п/п	Ф.И.О., должность, подвергаемого мониторингу	Схема аккредитации	Метод мониторинга	Место проведение мониторинга	Дата проведения мониторинга	ФИО ответственного за проведение мониторинга
1	2	3	4	5	6	7

3. Организаторы работ по аккредитации

п/п	Ф.И.О., должность, подвергаемого мониторингу	Метод мониторинга	Дата проведения мониторинга	ФИО ответственного за проведение мониторинга
1	2	4	6	7

Разработал

должность

подпись

расшифровка подписи

Визы начальников отделов

Виза менеджера по качеству

Форма отчета по наблюдению

ОТЧЕТ ПО НАБЛЮДЕНИЮ

 за _____
 претендентом на статус / экспертом по аккредитации / ведущим экспертом по аккредитации / техническим экспертом по аккредитации / экспертом

I Первоначальная информация

Лицо, подвергаемое наблюдению (Ф.И.О., должность)	
Цель проведения наблюдения:	
Информация о наблюдении:	
дата:	
наименование аккредитованного субъекта/ заявителя на аккредитацию:	
№ аттестата аккредитации, срок действия (при наличии):	
вид оценки:	
основополагающий(е) стандарт(ы):	
коды оцениваемой области аккредитации (для технического эксперта по аккредитации/эксперта)	

II Результаты наблюдения

Параметры оценивания эксперта по аккредитации	Оценка выполнения требований	
	выполняется	не выполняется
1	2	3
1.1 Подготовка к оценке на месте <i>Описание несоответствия /замечания</i>		
1.2 Проведение оценки на месте <i>Описание несоответствия /замечания</i>		
1.3 Применение критериев аккредитации, в том числе документов ЕА, ILAC, IAF в процессе оценки <i>Описание несоответствия /замечания</i>		
1.5 Личные качества, в том числе умение слушать и задавать вопросы, собирать и оценивать информацию. <i>Описание несоответствия /замечания</i>		
1.6 Качество подготовленных записей <i>Описание несоответствия /замечания</i>		

Параметры оценивания ведущего эксперта по аккредитации	Оценка выполнения требований	
	выполняется	не выполняется
1	2	3

1.1 Управление подготовкой группы по оценке		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.2 Вступительное совещание		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.3 Организация работы в группе по оценке в течение оценки		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.4 Проведение оценки		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.5 Применение критериев аккредитации, в том числе документов ЕА и ИЛАС в процессе оценки		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.6 Формулирование несоответствий с их классификацией и выводов по оценке		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.7 Заключительное совещание		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.8 Личные качества, в том числе умение организовать работу группы по оценке, слушать и задавать вопросы, собирать и оценивать информацию		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.9 Качество подготовленных записей		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		

Параметры оценивания технического эксперта по аккредитации	Оценка выполнения требований	
	выполняется	не выполняется
1	2	3
1.1 Подготовка для проведения оценки на месте		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.2 Проведение оценки на месте		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.3 Применение критериев аккредитации, в том числе документов ЕА, ИЛАС, IAF в процессе оценки		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.4 Личные качества, в том числе умение слушать и задавать вопросы, собирать и оценивать информацию.		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		

1.5 Качество подготовленных записей		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		

Параметры оценивания эксперта	Оценка выполнения требований	
	выполняется	не выполняется
1	2	3
1.1 Применение требований стандартов, используемых в процессе аккредитации (<i>испытания, поверка, калибровка, инспекции, сертификация</i>)		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.2 Знание требований стандартов, устанавливающие методы / процедуры		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.3 Подготовка для проведения оценки на месте		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.4 Проведение оценки		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.5 Личные качества, в том числе умение слушать и задавать вопросы, собирать и оценивать информацию.		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.6 Качество подготовленных записей		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		

III Оценка результатов наблюдения

Оцениваемые параметры	Оценка в баллах	
	Нормированное значение	Фактическое значение
Персонал обладает необходимыми знаниями и навыками, работы проведены квалифицированно (<i>нет замечаний/несоответствие</i>)	3 балла	
Персонал обладает необходимыми знаниями и навыками, работы проведены квалифицированно, но требуются небольшие разъяснения по отдельным вопросам (<i>несколько небольших замечаний, не несущих особой важности</i>)	2 балла	
Оценка проведена удовлетворительно, требуется дополнительное обучение персонала (<i>наличие несоответствия</i>)	1 балл	
Оценка проведена не квалифицированно (<i>недостаточные способности в данной области</i>)	0 баллов	
Оценка личного поведения критериям		

Соответствует ДП СМ 6-02	1 балла	
Соответствует частично ДП СМ 6-02 (при наличии замечаний)	0,5 балла	
Не соответствует ДП СМ 6-02	0 баллов	
Оценка беспристрастности, конфиденциальности		
Обеспечена беспристрастность, отсутствует конфликт интересов, консультирование не оказывалось, соблюдены конфиденциальность и непредвзятость	1 балл	
Нарушение одного из положений	0 баллов	
ИТОГО		

IV Комментарий и рекомендации:

Ведущий эксперт по аккредитации

подпись

инициалы, фамилия

дата

Лицо, подвергаемое мониторингу

подпись

инициалы, фамилия

дата

Форма отчета по анализу записей

ОТЧЕТ ПО АНАЛИЗУ ЗАПИСЕЙ

 за _____
 претендентом на статус / экспертом по аккредитации / ведущим экспертом по аккредитации / техническим экспертом по аккредитации / экспертом

I Первоначальная информация

Лицо, записи которого подвергаются анализу (Ф.И.О., должность)	
Цель проведения:	
Информация о деле, подвергаемому анализу:	
наименование аккредитованного субъекта/ заявителя на аккредитацию:	
№ аттестата аккредитации, срок действия (при наличии):	
вид оценки:	
дата оценки:	
основополагающий(е) стандарт(ы):	
коды оцениваемой области аккредитации (для технического эксперта по аккредитации/эксперта)	

II Результаты анализа

Параметры оценивания эксперта по аккредитации	Оценка выполнения требований	
	выполняется	не выполняется
1	2	3
1.1 Анализ (экспертиза) документов и записей АС <i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.2 Записи по оценке на месте <i>Описание несоответствия/замечания</i>		

Параметры оценивания ведущего эксперта по аккредитации	Оценка выполнения требований	
	выполняется	не выполняется
1	2	3
1.1 Подготовка к оценке. Записи по формированию состава группы по оценке, программы оценки, технических заданий членов группы по оценке, отчета по экспертизе документов (анализ документов и записей) <i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.2 Оценка на месте <i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.3 Записи по оценке на месте. Анализ полученных данных и		

формирование отчета по оценке на месте		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.4 Согласование корректирующих действий, анализ их выполнения		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.5 Своевременность подготовки и предоставления материалов по оценке на ТКА. Итоговый отчет по оценке на месте		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.6 Оценка правильности оформления области аккредитации		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.7 Наличие и правильность составления плана периодической оценки и повторной оценки на период действия аттестата аккредитации		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		

Параметры оценивания технического эксперта по аккредитации	Оценка выполнения требований	
	выполняется	не выполняется
1.1 Анализ документов и записей		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.2 Оценка на месте		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.3 Анализ полученных данных и отчет по оценке на месте		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.4 Анализ выполнения корректирующих действий		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		

Параметры оценивания эксперта	Оценка выполнения требований	
	выполняется	не выполняется
1.2 Оценка на месте		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
1.3 Анализ полученных данных		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		

Выводы по оцениваемым параметрам	Оценка в баллах	
	Нормированное значение	Фактическое значение
Записи по оценке компетентности АС соответствуют требованиям ДП СМ 7 в полном объеме	5 баллов	
Записи по оценке компетентности АС соответствуют требованиям ДП СМ 7, но имеются замечания	3 балла	
Записи по оценке компетентности АС соответствуют требованиям ДП СМ 7, но имеются несоответствия	1 балл	
Записи по оценке компетентности АС не соответствуют требованиям ДП СМ 7 в полном объеме	0 баллов	

Комментарий и рекомендации:

Ведущий эксперт по аккредитации

подпись

инициалы, фамилия

дата

Лицо, подвергаемое мониторингу

подпись

инициалы, фамилия

дата

Приложение 4

Форма отчета мониторинга процесса принятия решения

ОТЧЕТА МОНИТОРИНГА ПРОЦЕССА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

Дата заседания ТКА	
Состав ТКА	Председатель – Секретарь – Члены ТКА – Приглашенный –

Параметры оценивания	Оценка выполнения требований	
	выполняется	не выполняется
Готовность материалов (повестка / дела АС) к заседанию ТКА <i>Описание несоответствия/замечания</i>		
Формирование состава ТКА (соответствие компетентности членов ТКА) <i>Описание несоответствия/замечания</i>		
Готовность к заседанию <i>Описание несоответствия/замечания</i>		
Соблюдение принципов беспристрастности и конфиденциальности <i>Описание несоответствия/замечания</i>		
Полнота представленной информации по рассматриваемому вопросу <i>Описание несоответствия/замечания</i>		
Умение членов ТКА слушать и задавать вопросы <i>Описание несоответствия/замечания</i>		
Принятие решения на основе достигнутого консенсуса членами ТКА <i>Описание несоответствия/замечания</i>		
Введение протокола <i>Описание несоответствия/замечания</i>		

Комментарий и рекомендации:

 Менеджер по
 качеству

 подпись

 инициалы, фамилия

 дата

Приложение 5

Форма отчета мониторинга организатора работ по аккредитации

**ОТЧЕТ МОНИТОРИНГА
организатора работ по аккредитации**

Лицо, подвергаемое мониторингу (Ф.И.О., должность)	
Дата проведения мониторинга:	

Оцениваемые параметры	Оценка выполнения требований	
	выполняется	не выполняется
1	2	3
Навыки работы в ИС «Аккредитация» (кабинет «Куратор»): <i>реестры, справочники, планы, аналитика).</i> Описание несоответствия/замечания		
Анализ записей в ИС «Аккредитация» (кабинет «Куратор») Описание несоответствия/замечания		
Навыки работы в ИБД по учету и контролю плановых заданий и заданий по заявкам (Access) (демонстрация сортировки, группировки, фильтрации, осуществления учета/контроля сроков на любом из этапов работ, учета выполнения плановых заданий и другие действия) Описание несоответствия/замечания		
Анализ записей в ИБД по учету и контролю плановых заданий и заданий по заявкам (Access) (учет сроков составления трудозатрат, учет сроков неоплаченных договоров, учет сроков выполнения корректирующих действий, наличие всех необходимых записей по выполненным работам) Описание несоответствия/замечания		
Анализ дел АС (формирование дел АС в соответствии с РИ СМ 5.3-03 «Хранение записей, касающихся органов по оценке соответствия», наличие необходимых писем в соответствии с ДП СМ 7 «Процесс аккредитации») Описание несоответствия/замечания		
Навыки работы с Единым реестром органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) Таможенного союза (структура Реестра; осуществление поиска; формирование карточки ООС и скачивание информации; правильность заполнения Excel таблиц для левой и правой части Единого Реестра с целью предоставления информации в ЕЭК; сайт ЕЭК (ориентация по сайту, осуществление поиска). Описание несоответствия/замечания		

1	2	3
Навыки работы с информационно поисковыми системами («ИПС Стандарт», «Консультант –плюс»), в SMBusiness клиенте (структура; просмотр поступивших документов; работа с поступившими документами; составление проектов документов; сайт БГЦА (ориентация по сайту, осуществление поиска)		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
Навыки работы с ИБД по персоналу (структура и информация личной карточки эксперта по аккредитации; осуществление подбора технического эксперта по аккредитации по кодам и направлению деятельности)		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		
Анализ дел технических экспертов по аккредитации /экспертов (формирование дел в соответствии с ДП СМ 6-02)		
<i>Описание несоответствия/замечания</i>		

Комментарий и рекомендации:

Лицо, проводившее мониторинг

подпись

инициалы, фамилия

дата

Лицо, подвергаемое мониторингу


подпись

инициалы, фамилия

дата

Приложение 6

Форма анкеты удовлетворенности АС

	АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ АС	дата составления _____
---	------------------------------------	------------------------

Уважаемый заказчик!
 Просим Вас оценить качество оказанных Вам услуг по аккредитации.
 Анкета является анонимной и конфиденциальной.
 Полученные сведения используются для улучшения работ по аккредитации
 и анализа результативности системы менеджмента БГЦА

Как давно Вы сотрудничаете с БГЦА?	<input type="checkbox"/> до 1 года	<input type="checkbox"/> более 1 года			
Направления деятельности Вашего органа по оценке соответствия (далее – АС)	<input type="checkbox"/> Испытания <input type="checkbox"/> Поверка <input type="checkbox"/> Калибровка <input type="checkbox"/> Инспекция	<input type="checkbox"/> Сертификация продукции <input type="checkbox"/> Сертификация СМ <input type="checkbox"/> Сертификация персонала <input type="checkbox"/> Сертификация услуг/работ			
Укажите вид, дату (месяц, год) последней оценки Вашего АС	<input type="checkbox"/> первичная аккредитация, дата _____ <input type="checkbox"/> периодический контроль, дата _____ <input type="checkbox"/> подтверждение и продление аккредитации, дата _____ <input type="checkbox"/> аккредитация в дополнительной области, дата _____				
Оцените работу БГЦА в целом по следующим критериям:	полная неудовлетворенность	низкая степень удовлетворенности	средняя степень удовлетворенности	хорошая степень удовлетворенности	полная степень удовлетворенности
1. Соблюдение порядка аккредитации при проведении работ по аккредитации					
2. Соблюдение сроков проведения работ установленных административными процедурами					
3. Беспристрастность, объективность					
4. Обеспечение конфиденциальности информации					
5. Коммуникабельность и доброжелательность в общении					
6. Полнота информации, предоставляемой по запросу АС (письменно либо по телефону)					
Оцените работу группы по оценке при проведении работ по аккредитации по следующим критериям:	полная неудовлетворенность	низкая степень удовлетворенности	средняя степень удовлетворенности	хорошая степень удовлетворенности	полная степень удовлетворенности
7. Подготовка к проведению оценки на месте (формирование группы по оценке, согласование состава группы по оценке, места и времени проведения оценки, выдача заданий членам группы по оценке)					
8. Проведение оценки (формулирование требований членов группы по оценке, обоснованность требований)					
9. Понятность и объективность установленных несоответствий					

Оцените компетентность, соблюдение норм этики и делового поведения экспертов по аккредитации, проводивших последнюю оценку Вашего АС (по 5 балльной системе: 1- полная неудовлетворенность, 2-низкая степень удовлетворенности, 3- средняя степень удовлетворенности , 4- хорошая степень удовлетворенности, 5- полная степень удовлетворенности)	Компетентность	Соблюдение норм этики и делового поведения
Ведущий эксперт по аккредитации (укажите ФИО) _____		
Эксперт по аккредитации (укажите ФИО) _____		
Технический эксперт по аккредитации 1 (укажите ФИО) _____		
Технический эксперт по аккредитации 2 (укажите ФИО) _____		
Технический эксперт по аккредитации 3 (укажите ФИО) _____		
Технический эксперт по аккредитации 4 (укажите ФИО) _____		
Имел ли место отвод Вами кандидатур предлагаемых на согласование для включения в состав группы по оценке Вашего АС	Да	Нет
Кратко опишите причину отвода _____ _____ _____		
Имели ли место во время подготовки к оценке, оценки на месте и последующих действиях конфликтные ситуации:	Да	Нет
между членами группы по оценке?		
между членами группы по оценке и персоналом Вашего АС?		
Кратко опишите суть конфликта _____ _____ _____ _____		
Укажите Ваши замечания, предложения по совершенствованию процедуры оценки (при наличии и в случае простановки оценки по одному из критериев 3 и ниже) _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
Укажите актуальную для Вас тематику при проведении БГЦА семинаров, тренингов, конференций _____ _____ _____		
Какую информацию Вы бы хотели получать через сайт БГЦА _____ _____ _____		
Анкету заполнил	<input type="checkbox"/> руководитель АС	<input type="checkbox"/> руководитель по качеству
	<input type="checkbox"/> сотрудник АС	<input type="checkbox"/> другое

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную анкету по факсу +375 17 246 92 52, электронной почте bsca@bsca.by или по адресу: ул. Велозаводская, 6, 220033, г.Минск

Форма анкеты взаимной балльной оценки членов группы по оценке
Анкета взаимной балльной оценки членов группы по оценке

№ аттестата аккредитации АС, срок действия (при первичной аккредитации наименование заявителя)							
Основополагающие стандарты, устанавливающие требования к АС							
СТБ ИСО/МЭК 17025	ГОСТ ISO/IEC 17020	ГОСТ ISO/IEC 17043	СТБ ISO/IEC 17021-1	ГОСТ ISO/IEC 17024	ГОСТ ISO/IEC 17065	СТБ 941.3	СТБ ISO 15189
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вид оценки (отметить «+»)			<i>Первичная аккредитация</i>				<input type="checkbox"/>
			<i>Повторная оценка</i>				<input type="checkbox"/>
			<i>Периодический контроль</i>				<input type="checkbox"/>
			<i>Аккредитация в дополнительной области деятельности</i>				<input type="checkbox"/>
			<i>Прочее:.....</i>				<input type="checkbox"/>
Даты проведения оценки:			с _____ по _____				

Ф.И.О. члена группы по оценке	Статус члена группы по оценке (ВО, О, ТО)	Знания, интерпретация, опыт применения при оценке требований:						Компетентность члена группы по оценке при проведении собеседования с АС	Соблюдение конфиденциальности информации	Соблюдение норм этики	Применение методов аудита (собеседование, анализ записей, наблюдение)	Итого баллов
		основополагающего стандарта, устанавливающего требования к АС	НПА и др. отраслевых документов, касательно сферы деятельности АС	документов EA, IAF, ILAC, IAF	политик БГЦА	НПА, ТНПА по области аккредитации АС	процесса оценки (правил аккредитации, документов СМ БГЦА)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Оценка производится с применением балльной системы: **1 – полное соответствие; 0,5 соответствие частичное; 0 – полное не соответствие.**

Анкета заполняется анонимно и передается в БГЦА специалисту ООРА _____ любым удобным для члена группы по оценке способом (факс, e-mail, почта)
Ф.И.О. специалиста*

*Ф.И.О. специалиста, которому необходимо направить анкету указывает ведущий эксперт по аккредитации перед передачей для заполнения члену группы по оценке.

Форма отчета о выполнении программы мониторинга

**ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ПРОГРАММЫ МОНИТОРИНГА
МЕТОДОМ _____ ЗА 20__ год**

_____ квартал / полугодие

№ п/п	Данные работника, подвергаемого мониторингу			ФИО лица, планируемого для проведения мониторинга	Планируемая дата проведения мониторинга	ФИО работника, проводившего мониторинг	Фактическая дата проведения мониторинга	Оценка в баллах
	Ф.И.О.	Статус	Схема аккредитации/ тема тестирования					
1	2	3	4	5	6	7	8	9

_____ Должность лица, составившего отчет

_____ подпись

_____ расшифровка подписи

Виза менеджера по качеству

Руководитель подразделения разработчика:

Начальник ООРА

подпись

Е.В.Морозова

Разработчик:

Ведущий специалист
ООРА

подпись

Л.А. Старовыборная

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора

подпись

В.А.Шарамков

Начальник ОАОС

подпись

Н.В.Кравченко

Начальник ОАЛ 1

подпись

И.С.Синицева

Начальник ОАЛ 2

подпись

С.П.Мамай

Лист регистрации изменений

Порядковый номер изменения	Дата введения изменения	№ извещения об изменении, дата утверждения	Пункт измененной позиции	Подпись лица, вносившего изменение	Расшифровка подписи лица, вносившего изменение
1	2	3	4	5	6