

Шалин Алексей Петрович

Президент. Научно-технический фонд «Сертификационный Центр «КОНТСТАНД»

Кандидат технических наук. Доцент.

Обеспечение доверия в процессе аккредитации.

В докладе рассмотрен механизм формирования цепочки доверия в системе оценки соответствия и выделены неотложные задачи, решение которых архиважно.

Целью аккредитации органов оценки соответствия и лабораторий является обеспечение доверия к результатам оценки и испытаний. Орган по аккредитации формирует, по сути, саморегулируемую систему, осуществляющую свою деятельность в соответствии с нормативной базой, созданной самим органом и нормативными базами тех саморегулируемых сообществ, правилами которых он пользуется, например IAF, ILAC, EA, а также международными стандартами. Беря на себя ответственность за соответствие нормам этих организаций, и выполняя правила применения норм, орган по аккредитации стремится достичь определенной степени признания на международной и внутренней арене. Орган аккредитации, встроенный во внутригосударственную систему технического регулирования, представляющую собой сумму качеств, где:

$$K = K_1 + K_{сп} + K_y \quad (*)$$

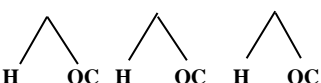
K – качество (безопасность) продукта

K₁ - качество персонала

K_y - качество управления

K_{сп} – качество средств производства (продукта).

играет существенную роль в формировании качества и безопасности продукта, так как любое качество требует наличие норм и установленных требований, которые необходимо оценить. Регулирование качеством оценки соответствия и призвана осуществлять аккредитация в отношении всех компонентов формулы технического регулирования:

$$K = K_1 + K_2 + K_3$$


В данной формуле Н – это норма, определенная требованиями к объекту. Норма, как правило, стандартизируется на различных уровнях от предприятия, до внутригосударственных и международных стандартов. Норма (стандарт) является базой оценки ОС, которую проводят органы сертификации, и если эти органы аккредитованы органом по аккредитации, то они выполняют все условия определенные внутри системы аккредитации, которая, по сути, и является саморегулируемой. Таки образом, образуется определенная договоренность, с одной стороны определяющая норму, и, с другой оценивающая на её соответствие – и это есть доверие, основанное на выполнении договоренности.

Система аккредитации, по крайней мере, в Европейском союзе, с 2010 года стала формироваться на основе единого органа аккредитации, который в некоторых случаях осуществляет и нотификацию, что позволяет облегчить признание результатов оценки соответствия и повысить доверие к нотифицированной оценке соответствия. Доверие к испытаниям и оценке соответствия формируются по определенной цепочке, которую выстраивает орган аккредитации совместно с правительством.

ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕПОЧКИ ДОВЕРИЯ

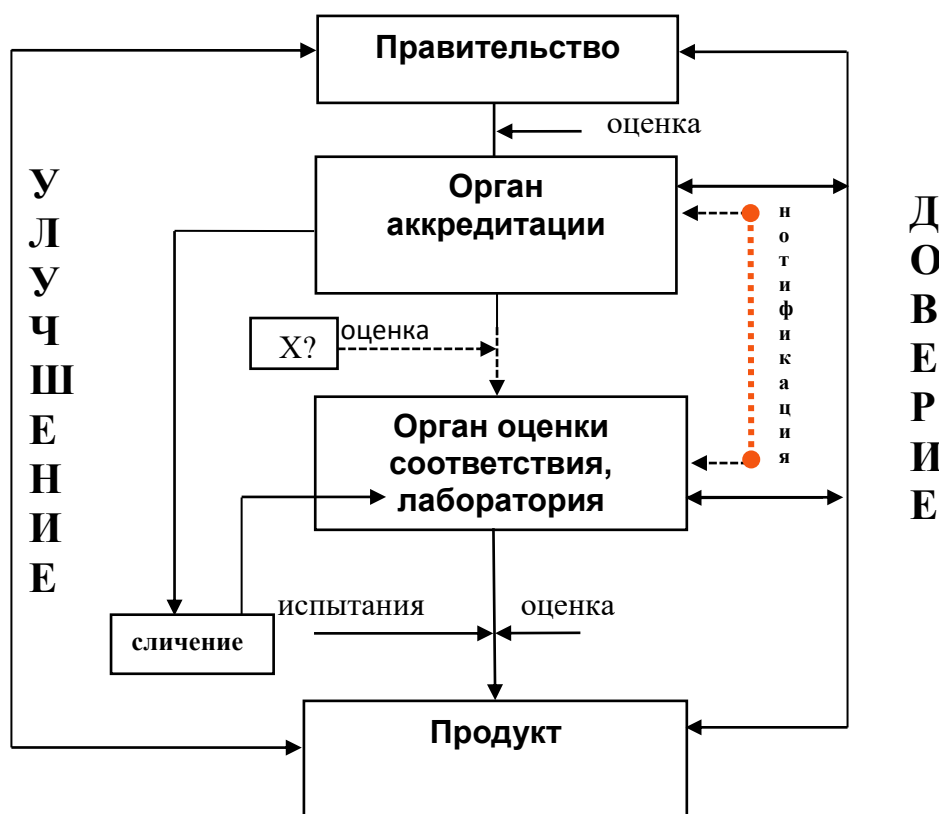


Рис.1

Эта цепочка должна быть неразрывна, (рис.1) и начинается она от доверия правительства к органу аккредитации, основывается на компетентности и беспристрастности аккредитующего органа, которая кем-то засвидетельствована. Это может быть комитет по беспристрастности (общественный совет), который получил доказательства уровня и сектора компетентности, а также доказательства выполнения в процессе аккредитации процедур обеспечения беспристрастности. Необходимо секторально определить зону компетентности органа, что в значительной степени укрепит уверенность в его дееспособности. Это первая оценка, которая может дать правительству и обществу уверенность в адекватности процессов аккредитации. Более глубокую уверенность для правительства и общества несет равноправная оценка, экспертиза комиссии из представителей органов, входящей в системы

IAF, ILAC, что позволяет рассчитывать на равноправное членство в этих организациях, и добавляет уверенности в качестве выполнения установленных функций национальным органом. В свою очередь, стремясь к членству в международных организациях, орган по аккредитации должен строить свою работу на культивировании им международных стандартов и стандартов организаций, регулирующих процессы аккредитации, сертификации и испытаний. Выполняя и обеспечивая адекватность и соответствие таким стандартам, орган по аккредитации формирует уверенность общественности и правительства в компетентности и беспристрастности органов оценки соответствия, а также доверие к результатам испытаний. Доверие к оценке соответствия и результатам испытаний упрочняется, как правило, ежегодным надзором органа аккредитации и органа оценки соответствия установленным требованиям к процессам, описанным в международных стандартах (ISO) и в документах IAF, ILAC, EA, осуществляемых аккредитованными лицами. Органы по оценке соответствия, аккредитованные на основе единых требований, выполнение которых формирует у органа по аккредитации доверие к результатам их деятельности, осуществляет беспристрастную и компетентную оценку соответствия. Результатом этой оценки является соответствие продукта установленным требованиям и улучшение деятельности производителя продукта. Оценку результативности, эффективности органа сертификации осуществляет наряду с производителем и потребителем продукта сам орган, и она выражается через производительность труда, снижение себестоимости продукта, обеспечение качественных продуктов на рынке - это доверие, основанное на договоренности. Цепочка доверия включает в себя орган по аккредитации, органы по оценке соответствия, лаборатории, производителей и потребителей продукта. Лаборатории, за некоторым исключением, в этой цепочке напрямую не связаны с органом аккредитации, так как лаборатория обязательно должна проходить подтверждение своей квалификации, а это осуществляется через процессы сличения результатов испытаний, либо самооценку, что, как правило, достаточно. Но если лаборатория хочет повысить свой имидж, то она может пройти процедуры аккредитации на добровольной основе, а это затратно. Исключением является уполномочивание лаборатории для целей обязательных испытаний, но это исключительные случаи. Сформированная цепочка не должна иметь разрывов. К сожалению, в нашей действительности такой разрыв есть – это проведение оценки экспертными организациями (рис.1 X?), не имеющими никакого статуса и не понятно чему соответствующие. Эту проблему необходимо решить, решение в мировой практике имеется. Остаются насущными и вопросы компетентности персонала, участвующего, как в аккредитации, так и в оценке соответствия – и это проблема, требующая неотлагательного решения. Существует проблема и оценок соответствия по всей цепочке доверия, не в полной мере выполняются функции: выбор - определение – анализ и аттестация (сертификация). Оценка продукции и услуг требует для своего осуществления разработки схем, включающих в себя: проектирование – производство, на сегодняшний день создана последовательность оценки производство – испытание не всегда приводящая к желаемому результату. Для перехода на последовательность проектирование – производство необходимо выработать новый подход к аккредитации органов сертифицирующих продукцию, основанный на аккредитации органов по схемам (системам), а лаборатории - по методам испытаний относящиеся к продукции, который позволит аккредитовывать как в обязательной сфере, так и в добровольной сфере. Таким образом, привлекаются в сферу деятельности аккредитации и добровольные системы,

которые должны аккредитовать свои системы (схемы), если они будут отличные от типовых и нести в себе ноу-хау. Если системы (схемы) будут подобны типовым, их существование не легитимно. Судя по приведенной выше формуле, необходимо решить проблему с Кп (рис.1) - это компетентность. Компетентность для осуществления процесса аккредитации и сертификации формируется с определенными особенностями. Компетентность оценщиков на уровне аккредитации и сертификации во многом зависит от типов продукции и продукта, услуг и схем их оценки, а также роли оценщика в группе оценки. Разница в методологии формирования компетентности может отличаться даже значительно от продукта к продукту, и должна учитывать методы оценки которые применяются (испытания, аудит, инспекция, экзамен). Необходимо в ближайшее время решить эту базовую задачу, также неотложная задача, влияющая на качество оценки всех уровней, это формирование стоимости оценки, которая должна базироваться на применяемых схемах оценки и их продолжительности осуществления, параллельно решения этой задачи уберет проблему недобросовестной ценовой конкуренции и наличия на рынке фальсифицированной услуги сертификации и испытаний. Очередная задача – это управление процессами Ку (рис.1) – её решение способствует прозрачности действий, как для потребителя услуг, так и для органа аккредитации помогая процессу аккредитации. Росаккредитация, проделала большую и нужную работу, но наступает новая стадия, стадия управления процессами аккредитации и сертификации. У оценщиков есть хорошая поговорка «Контроль хорошо, но управление лучше, а оптимальное соотношение контроля и управления еще лучше». Да, управление значительно эффективнее и результативнее контроля, но оно и значительно сложнее. Осознание управления, его использование - это насущная задача, к решению которой необходимо приступить безотлагательно. Контроль же это источник информации для управленческого решения. При этом необходимо понимать, что все действия в цепи основываются на ключевых ценностях:

- компетентность;
- беспристрастность и независимость;
- ориентированность на рынок;
- прозрачность;
- ориентация на людей;
- честь (чистое имя).

К этому система должна стремиться, в ценностях её успех, признание и доверие.

(*) – данная форма описывает как технические регулирования, так и регулирование внутри любой организации, либо органа по оценке соответствия, направленное на обеспечение качества и его показателей, например безопасности.