

АУДИТ СИСТЕМ ЯКОСТІ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ЖКГ

Герасимова Віталія Олександрівна,
к.е.н., ст. викладач,
економічний факультет Запорізького
національного університету

1. Аудит систем якості. Основні поняття аудиту та його види.
2. Огляд вимог Міжнародного стандарту ISO 19011:2011.
3. Сертифікація систем менеджменту підприємств ЖКГ. Практичні рекомендації щодо підготовки та проходження процедури сертифікації.

1

Аудит систем якості. Основні поняття аудиту та його види

Аудит (audit) - систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеню виконання критеріїв аудиту

Аудит якості - це систематичний і незалежний аналіз, що дозволяє визначити відповідність запланованим заходам діяльності і результатів в області якості, а також ефективність впровадження заходів та їх придатність для досягнення поставлених цілей і ступеня виконання критеріїв аудиту.

Широке впровадження систем управління якістю на підприємствах різних галузей стало причиною необхідності стандартизації підходів до їх аналізу та оцінки, а згодом - і процедур сертифікації таких систем. Для забезпечення єдності підходів до проведення аудиторської діяльності Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) були розроблені керівні регламенти з проведення аудитів систем менеджменту якості, а також систем екологічного менеджменту.

Для внутрішнього аудиту періодичність визначатиметься самостійно.

Для зовнішнього аудиту характерно визначення періодичності сертифікаційним органом

Внутрішній аудит проводиться для задоволення внутрішніх потреб організації. Перевірку виконують співробітники або аудитори, які не є працівниками цієї організації.

В ході внутрішнього аудиту самі аудитори виступають тут як незалежні суб'єкти. При цьому бажано, щоб вони спілкувалися з персоналом ділянки, що перевіряється.

Внутрішній аудит якості спрямований не стільки на виявлення самих невідповідностей, скільки на визначення причин невідповідностей, на оцінку необхідності і можливості виконання запобіжних та коригувальних дій. В цьому полягає значна відмінність аудиту від діяльності по нагляду або контролю, які здійснюються для виявлення невідповідностей.

Проведення внутрішнього аудиту системи якості може бути викликано такими причинами:

- ✓ Плановим аналізом ефективності системи якості;
- ✓ Потребою в удосконаленні системи якості, необхідністю визначення найбільш ефективних заходів;
- ✓ Оцінкою заходів, проведених з метою поліпшення якості;
- ✓ Виникненням проблем з якістю продукції, необхідністю визначення слабких точок системи.

Зовнішній аудит проводиться для задоволення потреб організації при проведенні зовнішньої діяльності. Така перевірка здійснюється незалежними експертами, замовником або іншими особами з метою отримання доказів відповідності системи якості певним вимогам. Перевірка може проводитися перед укладенням контракту або перед видачею ліцензії на певний вид діяльності та ін.

Необхідність проведення зовнішнього аудиту якості може бути обумовлена такими причинами:

- ✓ Підтвердженням відповідності вимогам, встановленим законодавством;
- ✓ Вимогою замовника до підтвердження забезпечення якості;
- ✓ Потребою органу, що видав сертифікат на систему якості.



Переваги та недоліки внутрішнього аудиту в порівнянні з зовнішнім

Переваги

1. Знання внутрішніми аудиторами особливостей організації
2. Відсутність упередженого відношення працівників підрозділів, які проходять аудит
3. Знання внутрішніми аудиторами специфічних каналів комунікації, які діють в організації
4. Знання внутрішніми аудиторами неформальних лідерів, чия інформація може бути найбільш корисною під час проведення аудиту
5. Можливість використання конфіденційної інформації в звітах про аудит
6. Відсутність дефіциту часу під час підготовки до аудиту, який забезпечує можливість більш детального вивчення об'єкту аудиту
7. Можливість більш глибокого аналізу об'єкту аудиту (з статистики, внутрішні аудитори виявляють в 10-100 разів більше невідповідностей, ніж зовнішні аудитори)
8. Можливість одночасного використання внутрішніх аудиторів в ролі експертів
9. Витрати на внутрішній аудит значно менші, ніж на зовнішній

Недоліки

1. Нижчий ніж при зовнішньому аудиті рівень об'єктивності через ймовірну упередженість внутрішніх аудиторів до деяких працівників організації
2. Нижча ніж при зовнішньому аудиті інтенсивність роботи внутрішніх аудиторів, яка обумовлена менш жорсткими часовими рамками
3. Виявлення недоліків у підрозділах внутрішніми аудиторами сприймається болісніше
4. Рівень кваліфікації внутрішніх аудиторів, як правило, нижче рівня кваліфікації зовнішніх аудиторів
5. Результати внутрішнього аудиту розглядаються як менш вагомими, чим при зовнішньому аудиті
6. Результати внутрішнього аудиту недостатньо авторитетні для того, щоб їх використовувати для реклами
7. Витрати на внутрішній аудит визначаються менш точно, ніж на зовнішній аудит



Організаційні принципи внутрішнього аудиту

Принцип однаковості (1) – кожна аудиторська перевірка здійснюється за однією офіційно встановленою процедурою. Це забезпечує її впорядкованість, однозначність та порівняння.

Принцип системності (2) – планування та проведення аудиторських перевірок за різними процесами системи здійснюється з урахуванням встановленого їх структурою взаємозв'язку.

Принцип документального оформлення (3) – проведення кожної аудиторської перевірки певним чином документально оформляється для того, щоб забезпечити зберігання і порівняння інформації про фактичний стан об'єкту.

Принцип попередження (4) – кожна аудиторська перевірка планується, і персонал підрозділу, який проходить аудиторську перевірку, попереджається завчасно про цілі, області, терміни і методи проведення аудиторської перевірки з тим, щоб забезпечити аудиторам необхідний рівень довіри і виключити можливість ухилення персоналу від надання і демонстрації всіх даних, які вимагаються.

Принцип регулярності (5) – аудиторські перевірки проводяться з певною періодичністю з тим, щоб всі процеси системи і всі підрозділи організації були об'єктом постійного аналізу та оцінювання з боку керівництва організації.

Принцип незалежності (6) – особи, що проводять аудиторські перевірки, не несуть прямої відповідальності за діяльність, що перевіряється, і не повинні залежати від керівництва підрозділу, який проходить аудиторську перевірку, з тим, щоб виключити можливість необ'єктивних і упереджених висновків аудиторських перевірок.

Принцип відкритості (7) – результати кожної аудиторської перевірки носять відкритий характер, тобто є доступними для ознайомлення будь-яким працівником перевіреного підрозділу.

2

Огляд вимог Міжнародного стандарту ISO 19011:2011



ДСТУ ISO 19011:2012 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління (ISO 19011:2011, IDT)

*Затверджуючий документ:
Наказ Міністерства економічного
розвитку і торгівлі України від
28.11.2012 № 1356*



Рис. Структура ДСТУ ISO 19011:2012

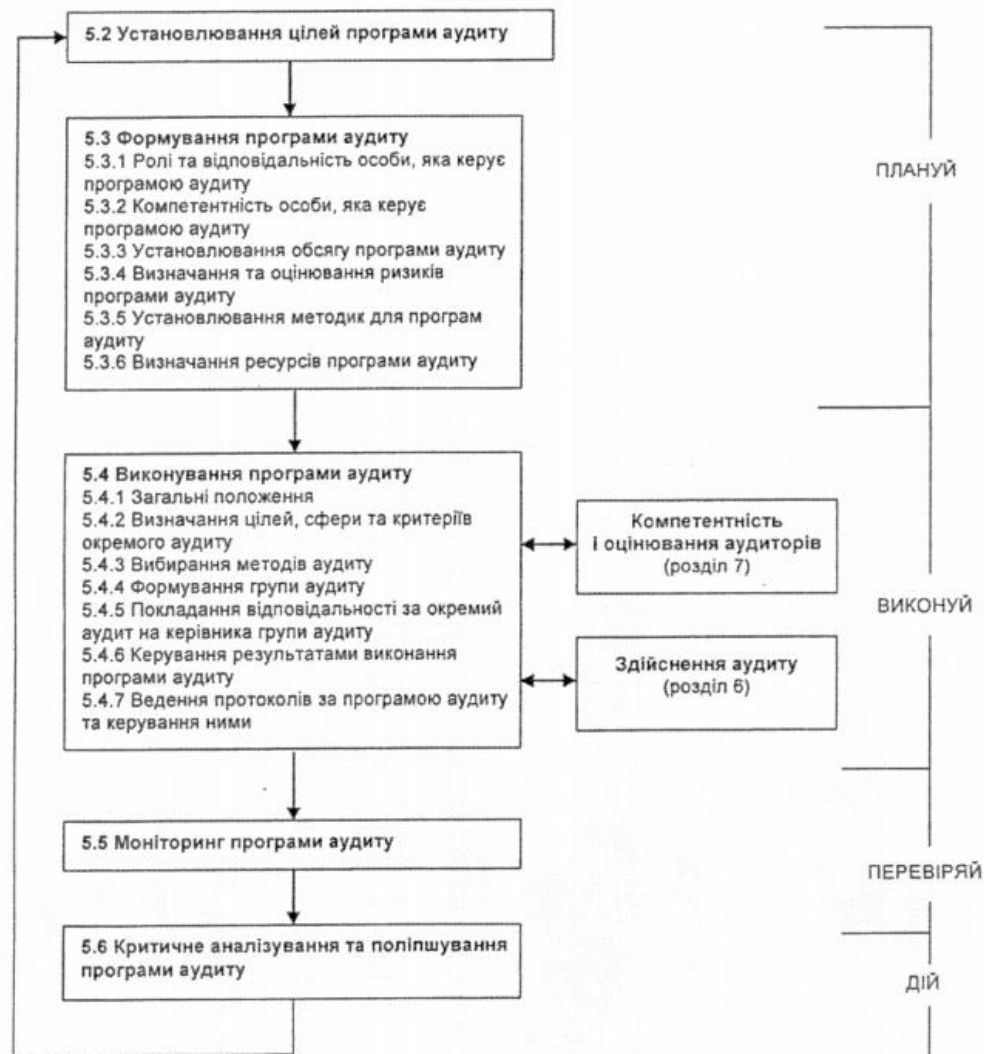


Рис. Послідовність виконання робіт щодо керування програмою аудиту згідно ДСТУ ISO 19011:2012

5.3.4 *Визначання та оцінювання ризиків програми аудиту*

Є чимало різних ризиків, пов'язаних з формуванням, виконанням, моніторингом, критичним аналізуванням і поліпшуванням програми аудиту, які можуть позначитися на досягненні її цілей. Особа, яка керує програмою аудиту, має розглянути ці ризики під час її розроблення. Ці ризики може бути пов'язано з наведеним нижче:

- планування, наприклад, якщо немає змоги встановити доречні цілі аудиту та визначити обсяг програми аудиту;
- ресурси, наприклад, якщо виділено недостатньо часу для розроблення програми аудиту чи проведення аудиту;
- формування групи аудиту, наприклад, якщо немає колективної компетентності членів групи, щоб результативно здійснювати аудити;
- виконання, наприклад, якщо обмінювання інформацією щодо програми аудиту нерезультативне;
- протоколи та заходи щодо їх контролювання, наприклад, якщо немає змоги адекватно захищати протоколи аудиту, що відображають результативність програми аудиту;
- моніторинг, критичне аналізування та поліпшування програми аудиту, наприклад, якщо моніторинг результатів виконання програми аудиту нерезультативний.



Рис. Типова послідовність аудиторської діяльності згідно ДСТУ ISO 19011:2012



Рис. Загальний опис процесу збирання та перевіряння інформації згідно ДСТУ ISO 19011:2012

6.6 Завершення аудиту

Аудит вважають завершеним, якщо виконано всі роботи за планом аудиту або було досягнуто згоди щодо цього із замовником аудиту (наприклад, може виникнути непередбачена ситуація, яка заважатиме завершенню аудиту відповідно до плану).

Документи стосовно аудиту треба зберігати чи знищити за згодою сторін-учасниць відповідно до методик програми аудиту та застосовних вимог.

Групі аудиту та особі, яка керує програмою аудиту, не треба розголошувати зміст документів, будь-яку іншу отриману під час аудитування інформацію або зміст звіту про аудит будь-якій іншій стороні без чітко висловленої згоди з боку замовника аудиту та, якщо доцільно, об'єкта аудиту, якщо тільки це не передбачено законодавством. Якщо необхідно розголосити зміст певного документа стосовно аудиту, про це треба негайно повідомити замовника аудиту та об'єкт аудиту.

Досвід, набутий під час аудитування, треба долучати до процесу постійного поліпшування системи управління організацій, підданих аудиту.

6.7 Виконання подальших дій за результатами аудиту

Залежно від цілей аудиту у висновках аудиту може бути зазначено потребу внести виправлення або вжити коригувальних, запобіжних або поліпшувальних заходів. Ці дії зазвичай визначає та реалізує об'єкт аудиту протягом узгодженого строку. Якщо доцільно, об'єкт аудиту має поінформувати особу, яка керує програмою аудиту, і групу аудиту про стан виконання цих дій.

Повноту виконання та результативність цих дій треба перевіряти. Це перевіряння може бути частиною наступного аудиту.

Метод оцінювання	Цілі	Приклади
Критичне аналізування протоколів	Перевіряння базових знань і вмінь аудитора	Аналізування документів про освіту, підготовку, щодо стажу, фахових дипломів і досвіду проведення аудитів
Зворотний зв'язок	Надання інформації про те, як сприймають дії аудитора	Обстеження, анкети, особисті рекомендації, свідчення, претензії, оцінювання роботи, незалежне критичне аналізування
Опитування	Оцінювання особистих рис і навичок спілкування, перевіряння інформації, тестування знань, отримання додаткової інформації	Особисте опитування
Спостереження	Оцінювання особистих рис і здатності застосовувати знання та вміння	Виконання ролей, аудити у присутності свідків, дії на робочому місці
Тестування	Оцінювання особистих рис, знань і вмінь та їх застосування	Усне та письмове екзаменування, психометричне тестування
Критичне аналізування після аудиту	Забезпечення інформацією про дієвість аудитора під час виконання аудиторської роботи; визначення сильних і слабких рис	Критичне аналізування звіту про аудит, зустріч з керівником групи аудиту, членами групи аудиту і, якщо доцільно, відгуки від об'єкта аудиту

Рис. Можливі методи оцінювання аудитора згідно ДСТУ ISO 19011:2012

**Додаток А. Настанови та ілюстративні приклади знань і
вмінь аудиторів у сферах спеціалізації**

- у сфері керування безпекою на транспорті;
- у сфері **екологічного управління**;
- у сфері **управління якістю**;
- у сфері керування протоколами;
- у сфері керування пристосовністю, безпекою, готовністю та безперервністю;
- у сфері **керування інформаційною безпекою**;
- у сфері **контролювання гігієни та керування безпекою праці**.

Ступінь залученості аудитора та об'єкта аудиту	Місце перебування аудитора	
	На об'єкті	Поза об'єктом
За безпосереднього спілкування	<p>Проведення опитувань.</p> <p>Заповнення переліків контрольних запитань і анкет за участю об'єкта аудиту.</p> <p>Критичне аналізування документів за участю об'єкта аудиту.</p> <p>Вибіркове перевіряння.</p>	<p>За допомогою інтерактивних засобів спілкування:</p> <ul style="list-style-type: none"> — проведення опитувань; — заповнювання переліків контрольних запитань і анкет; — критичне аналізування документів за участю об'єкта аудиту.
За опосередкованого спілкування	<p>Критичне аналізування документів (наприклад, протоколів, результатів аналізування даних).</p> <p>Спостереження виконуваної роботи.</p> <p>Відвідування об'єкта.</p> <p>Заповнювання переліків контрольних запитань.</p> <p>Вибіркове перевіряння (наприклад, продукції).</p>	<p>Критичне аналізування документів (наприклад, протоколів, результатів аналізування даних).</p> <p>Спостереження виконуваної роботи за допомогою засобів спостереження, розглядання соціальних і правових вимог.</p> <p>Аналізування даних.</p>
<p>Аудиторську роботу з виїздом на об'єкт виконують на місці перебування об'єкта аудиту. Аудиторську роботу без виїзду на об'єкт виконують у будь-якому місці, крім місця перебування об'єкта аудиту, незалежно від відстані.</p> <p>Інтерактивна аудиторська діяльність передбачає взаємодію між персоналом об'єкта аудиту і групою аудиту. Неінтерактивна аудиторська діяльність не передбачає безпосереднього спілкування з особами, які представляють об'єкт аудиту, але передбачає взаємодію з устаткуванням, виробничими приміщеннями та документацією.</p>		

Рис. Застосовні методи аудиту згідно ДСТУ ISO 19011:2012 (Додаток В)

3

Сертифікація систем менеджменту підприємств ЖКГ. Практичні рекомендації щодо підготовки та проходження процедури сертифікації»



Для чого впроваджувати систему управління якістю?

Як правило, при цьому переслідуються дві цілі або реалізуються дві стратегії:

- перша – система управління якістю потрібна як засіб підвищення результативності й ефективності діяльності організації, а потім проводиться її сертифікація;
- друга – система управління якістю впроваджується тільки для одержання сертифіката якості.



Для чого впроваджувати систему управління якістю?

У процесі реалізації першої стратегії акцент робиться на поліпшення якості послуг і процесів діяльності. При цьому виникне природна потреба у затвердженні найбільш раціонального складу документів, у здійсненні об'єктивних внутрішніх аудитів, самооцінці діяльності, проведенні аналізу на основі фактичних даних та інформації, виділенні необхідних ресурсів для функціонування системи управління якістю.

У процесі реалізації другої стратегії може виникнути велика ймовірність того, що система управління якістю буде впроваджена формально. Якщо у керівництва буде бажання одержати тільки сертифікат, то формалізм при впровадженні системи забезпечений. Також буде не тільки низька результативність та ефективність її функціонування, але і дискредитація ідеї серед працівників та замовників послуг. При реалізації цієї стратегії впровадження системи якості в організації, як правило, відбувається без відповідного аналізу стану діяльності та виявлення «вузьких місць» і всього того, що гальмує поліпшення якості роботи. Причому і після одержання сертифіката необхідні зміни в документи, що враховують зміни в процесах і наданні послуг, не вносяться.



Сертифікат на систему управління...

- впливає істотним чином на формування громадської думки про положення організації на ринку і, як наслідок, на формування портфелю замовлень;
- підвищує конкурентоздатність (у тому числі надає перевагу при участі в тендерах) і довіру споживачів;
- розширює межі ринків і підвищує можливості;
- служить гарантом для надання організації інвестиційної підтримки;
- засвідчує потенційну здатність організації забезпечувати стабільність якості продукції (товарів, робіт, послуг);
- створює можливість і умови для постійного удосконалення.

Упровадження системи управління якістю пов'язане з затратами. Але якщо функціонування її не буде забезпечувати необхідний ефект, то ці затрати будуть невиправдані. Тому впровадження системи якості повинно здійснюватись виходячи з внутрішньої потреби, метою якої однозначно повинно бути підвищення результативності й ефективності діяльності організації.



Деякі типові помилки при розробці та впровадженні систем менеджменту

1. Нездатність управляти змінами до вимог, особливо на рівні вищого керівництва;
2. Створення занадто складної системи, наприклад, документування всіх вимог ISO і діяльності організації в рамках набору жорстких процедур, які вимагають зміни багатьох існуючих положень;
3. Дії без записів: наприклад, виявлення можливостей поліпшення і їх реалізації без ведення записів;
4. Зосередження уваги на технічних аспектах і ігнорування системи: наприклад, прийняття змін по ефективності в процесах, без оновлення опису / контролю процесів і нехтуючи перепідготовкою виробничого персоналу;



Деякі типові помилки при розробці та впровадженні систем менеджменту

5. Підтримка двох систем - однієї для використання, іншої для показу зовнішнім аудиторам,
6. Не бачити цінність внутрішніх аудитів: наприклад, проведення аудитів на відповідність ISO, на відміну від аудитів на визначення ефективності системи і можливості для внесення поліпшень;
7. Обмежено обмін інформацією: наприклад, тільки основна команда бере участь і насправді управляє системою, в той час ті, хто знаходяться поза межами команди виключені з процесу розробки і підтримки системи;
8. Не виділяється достатньо ресурсів для системи: наприклад, здійснюється призначення представника керівництва без виділення фінансових і / або людських ресурсів для запуску системи.



ОРГАНИ СЕРТИФІКАЦІЇ

Реєстр призначених органів з сертифікації (ОС) в державній системі сертифікації:

<https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=09b4bc35-3d4f-43b8-b961-24438d72de6b&title=ReiestrOrganivIzSertifikatsiiPriznachenikhupovnovazhenikhNaVikonanniaRobitIzSertifikatsiiProduktsiiVDerzhavniiSistemiSert.>

Назва ОС	Адреси: юридична та фактична	№ призначеного ОС	Дата/№ наказу про призначення	Строк дії наказу
----------	------------------------------	-------------------	-------------------------------	------------------

Зобов'язання і повноваження **Органу з сертифікації** в період дії сертифікатів на системи управління

- ✓ Надає Заявнику право застосування сертифіката на систему управління стосовно (вказується сфера сертифікації) протягом терміну дії цієї Угоди, при умові виконання вимог цієї Угоди.
- ✓ Дає дозвіл Заявнику поширювати інформацію щодо сертифікації його СУ у власних інтересах у такий спосіб, щоб ця інформація не розумілась споживачами, як така, що відноситься до підтвердження відповідності продукції встановленим вимогам безпечності чи іншим вимогам.
- ✓ Розміщує у відкритому доступі інформацію щодо сертифікації, повторної сертифікації, скорочення сфери чи припинення дії сертифікації СУ Заявника, а також надає таку інформацію на запити третіх сторін.
- ✓ Інформує Заявника щодо змін нормативних вимог до сертифікації, змін вимог та процедур надання, підтримування, поновлення, призупинення, скасування сертифікації, розширення, скорочення сфери сертифікації, а також надає за зверненнями Заявника будь-яку іншу інформацію, що стосується сертифікації СУ.
- ✓ Здійснює періодичний нагляд за тим, чи продовжує СУ Заявника відповідати вимогам у проміжку між повторними сертифікаційними аудитами. Наглядові аудити проводяться щонайменше один раз на рік протягом терміну дії сертифіката на СУ. Дата першого наглядового аудиту, після первинної сертифікації не повинна перебільшувати 12 місяців від дати прийняття рішення щодо сертифікації СУ після останнього дня сертифікаційного аудиту. Нагляд здійснює персонал Органу з сертифікації з залученням, при потребі інших органів з сертифікації чи фахівців, уповноважених діяти від імені Органу з сертифікації.
- ✓ Забезпечує конфіденційність інформації, яку його персонал отримав через контакти з Заявником.

Зобов'язання і повноваження Заявника в період дії сертифікатів на системи управління

- ✓ Забезпечує відповідність сертифікованої СУ вимогам нормативних документів, вказаних у сертифікаті на СУ у сфері, визначеній сертифікатом.
- ✓ Має право використовувати інформацію щодо сертифікації його СУ у власних інтересах таким чином, щоб ця інформація не могла бути сприйнята, як свідчення відповідності продукції (послуг) Заявника встановленим законодавством та/або нормативними документами України вимогам.
- ✓ Зобов'язується забезпечувати належні умови для проведення наглядових аудитів у встановлені терміни групами аудиту Органу з сертифікації, включаючи, при потребі, спостерігачів чи стажерів за згодою Заявника.
- ✓ Зобов'язується забезпечити безперешкодний доступ представникам, що уповноважені Органом з сертифікації, до усіх дільниць виробництва (управління), що функціонують в межах сфери сертифікації СУ.
- ✓ Зобов'язується інформувати Орган з сертифікації щодо внесення змін, які можуть вплинути на відповідність СУ сертифікаційним вимогам – змін сфери діяльності, юридичного статусу, організаційно-функціональної структури, процесів діяльності підприємства і документації СУ.
- ✓ Зобов'язується погодитись з рішенням Органу з сертифікації про необхідність проведення позапланового аудиту сертифікованої СУ в зв'язку з внесенням змін.
- ✓ Зобов'язується надавати на запит Органу з сертифікації інформацію про претензії замовників до якості продукції (послуг), на виробництво та реалізацію яких поширюється сфера сертифікації СУ.
- ✓ Зобов'язується, у випадку призупинення чи скасування сертифікації, не використовувати сертифікат СУ та інформацію щодо її сертифікації. У випадку зміни сфери сертифікації відповідні зміни вносити у інформацію щодо сертифікації, яка оприлюднюється в засобах масової інформації, чи доводиться іншим способом до відома споживачів.
- ✓ Зобов'язується оплачувати проведення наглядових аудитів сертифікованої СУ.



ПРОЦЕДУРА СЕРТИФІКАЦІЇ

ДП «Укрметртестстандарт»

<http://www.certsystems.kiev.ua/uk/sertifkaciya-sistem-upravlinnya/sertifkaciya-sistem-upravlinnya.html>

Роботи з сертифікації розпочинаються після подання заявки та опитувальної анкети в орган сертифікації та складаються з двох етапів:

Перший етап аудиту - Проведення попередньої оцінки системи управління (оцінка документації та, за потреби, попередній аудит підприємства).

Другий етап аудиту - Проведення остаточної перевірки системи управління (аудит «на місці»).

Зареєстровано ОС
№ _____

Керівнику
Органу сертифікації систем управління (ОС)
ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ»
03143, м. Київ, вул. Метрологічна, 4

ЗАЯВКА

на проведення сертифікації системи управління

1. _____
(назва організації – заявника, юридична адреса, код ЄДРПОУ)

в особі: _____
(посада, прізвище, ім'я та по-батькові керівника)

просить провести: первинну сертифікацію
 повторну сертифікацію
 зміну сфери сертифікації
 сертифікацію відповідно до змінених вимог

_____ (назва системи управління)

Позначення стандарту, на відповідність якому передбачено перевірити (оцінити) систему управління:

<input type="checkbox"/>	ДСТУ ISO 9001:2015, ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, ISO 9001:2015, IDT)	<input type="checkbox"/>	ДСТУ EN ISO 13485:2018 (EN ISO 13485:2016, ISO 13485:2016, IDT)
<input type="checkbox"/>	ДСТУ OHSAS 18001:2010	<input type="checkbox"/>	ISO 45001:2018
<input type="checkbox"/>	ДСТУ ISO 14001:2015	<input type="checkbox"/>	

<input type="checkbox"/>	ДСТУ ISO 22000:2007	<input type="checkbox"/>	ISO 22000:2018	
<input type="checkbox"/>	ДСТУ ISO 22000:2007 +	<input type="checkbox"/>	ISO/TS 22002-1:2009	модуль <input type="checkbox"/> А / <input type="checkbox"/> В /
		<input type="checkbox"/>	ISO/TS 22002-2:2013	модуль <input type="checkbox"/> А / <input type="checkbox"/> В /
		<input type="checkbox"/>	ISO/TS 22002-4:2013	модуль <input type="checkbox"/> А / <input type="checkbox"/> В /

2. Відомості про систему управління

2.1. Рік та місяць запровадження системи управління / змін у системі управління:

Сфера застосування системи, щодо якої передбачено перевірити (оцінити) систему управління, а саме: продукція / категорії продукції, послуги, процеси та адреси виробництв (у разі зміни сфери сертифікації наводиться також опис змін):

2.2 Функціонування системи управління контролюється шляхом проведення регулярних внутрішніх аудитів. Результативність системи управління оцінюється за допомогою аналізування системи управління.

3. Заявник:

- гарантує вірогідність інформації, наведеної в цій заявці та інших поданих документах;
- підтверджує, що ознайомлений з умовами сертифікації ОС ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» (див. Порядок сертифікації систем управління на www.certsystems.kiev.ua), та зобов'язується їх виконувати;
- зобов'язується сплатити всі витрати за проведення робіт з сертифікації, незалежно від рішення, прийнятих за їх результатами.

4. Додаткові відомості:

Бажані терміни виконання сертифікаційного аудиту:

- попереднє оцінювання _____
- остаточне оцінювання _____

Додатки:

- 1 Опитувальна анкета
- 2 Організаційна структура системи управління
- 3 Документи системи управління для попереднього оцінювання
- 4 Інше: _____

Рис. Заявка на проведення сертифікації системи управління

(назва організації-заявника)

1. Реквізити організації:

Юридична адреса _____

Адреса виробництва (основного місцезнаходження) _____

Адреса для листування _____

№ тел / факсу _____

e-mail _____ web-сайт: _____

Корпоративна належність, дані стосовно функцій і стосунків у більшій організації (за наявності): _____

Код ЄДРПОУ _____

Розрахунковий рахунок та банк _____ МФО _____

№ свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ _____ Індивідуальний податковий № _____

Статус платника податку на прибуток _____

2. Відомості про організаційну структуру та керівний склад організації:

2.1. Посада, прізвище, ім'я, по-батькові керівника організації,

№ телефону, e-mail: _____

2.2. Посада, прізвище, ім'я, по-батькові працівника (~~ів~~) організації, відповідального (~~их~~) за систему екологічного керування та її сертифікацію: _____

№ телефону, e-mail: _____

2.3. Кількість працівників підприємства всього _____ осіб, зокрема зайнятих у сфері, охопленою СЕУ _____ осіб.

3. Сфера застосування системи управління

3.1 Відомості про виробничі ділянки (філії), які охоплено СЕУ:

⊕ (у разі наявності окремих виробничих ділянок наводиться інформація про кожну ділянку)

Назва та адреса	Керівник / контактна особа	Діяльність / процеси	Кількість будівель за вказаною адресою (офісні, виробничі, складські тощо)	Кількість персоналу	Кількість змін	Дні та часи роботи

Рис. Фрагмент
Опитувальної анкети
проведення попереднього
оцінювання відповідності
системи екологічного
управління (СЕУ)
вимогам ДСТУ ISO
14001:2015

3.2. Коди КВЕД на види діяльності, що входять до сфери застосування системи екологічного управління:

№ з/п	Назва виду діяльності (підвиду / сектору)	Код КВЕД

3.3. Відомості про процеси, які можуть вплинути на відповідність вимогам та які здійснюють підрядники:

4. Відомості про наявні дозвільні документи з екології (дозволи, ліцензії, ліміти тощо)

№ п/п	Назва дозвільного документу (дозволу, ліцензії, ліміту тощо)	Хто видав	Термін дії
1	2	3	4

5. Відомості про запровадження СЕУ:

Якщо СЕУ інтегровано з іншою системою управління, вкажіть, будь-ласка, з якою _____

Якщо СЕУ раніше вже було сертифіковано, вкажіть, будь-ласка, орган сертифікації, який видав сертифікат, номер, дату і термін дії сертифікату (або надайте його копію) _____

У разі залучення до розроблення та запровадження СЕУ зовнішніх консультантів, експертів (юридичних і фізичних осіб), зазначте, будь-ласка, їхню контактну інформацію _____

Дата останнього аналізування СЕУ з боку вищого керівництва _____

Період проведення повного циклу внутрішніх аудитів / Дата останнього внутрішнього аудиту _____

6. Відомості за останній рік про наявність та кількість надзвичайних ситуацій та аварій, які мали (могли мати) вплив на довкілля, та приписів контролюючих організацій щодо недотримання законодавчих і нормативних вимог, пов'язаних з екологічними аспектами діяльності організації-заявника, продукції та послуг (може надаватися окрема довідка щодо наявності приписів, скарг, претензій за останній рік):

Рис. Фрагмент
Опитувальної анкети
проведення попереднього
оцінювання відповідності
системи екологічного
управління (СЕУ)
вимогам ДСТУ ISO
14001:2015

№ пункту ДСТУ	Назва або зміст пункту	Розроблений			Не потрібен	Надається для попереднього оцінювання	Документи СЕУ згідно з вимогами ДСТУ ISO 14001:2015	Документи, які надаються до Органу сертифікації	Позначення та назва відповідного документу системи екологічного управління організації	Відповідальний підрозділ (або особа)
		так	ні							
1	2	3			4	5	6	7		
4.1	Розуміння організації та її середовища	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
4.2	Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
4.3	Визначення сфери застосування системи екологічного управління	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Задокументований опис сфери застосування СЕУ				
4.4	Система екологічного управління	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
5.1.	Лідерство та зобов'язання	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
5.2	Екологічна політика	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Задокументована екологічна політика				
5.3	Функції, обов'язки та повноваження в межах організації	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
6.1.1	Дії стосовно ризиків і можливостей. Загальні положення	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Задокументована інформація про: - визначені ризики і можливості; - процеси, необхідні для задоволення вимог. 6.1.1 – 6.1.4				
6.1.2	Екологічні аспекти	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Задокументована інформація про: - екологічні аспекти і пов'язані з ними впливи на довкілля.				

1	2	3			4	5	6	7
						- критерії для визначення суттєвих екологічних аспектів; - суттєві екологічні аспекти.		
6.1.3	Обов'язкові для дотримання відповідності вимоги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Задокументована інформація про обов'язкові для дотримання відповідності вимоги		
6.1.4	Планування дій	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
6.2	Екологічні цілі та планування дій для їх досягнення	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Задокументована інформація щодо екологічних цілей та дій для їх досягнення		
7.1	Ресурси	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
7.2	Компетентність	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Задокументована інформація, яка є доказом належної компетентності		
7.3	Обізнаність	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
7.4	Інформування	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Задокументована інформація яка є доказом інформування		
7.5	Задокументована інформація	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Рис. Фрагмент Опитувальної анкети проведення попереднього оцінювання відповідності системи екологічного управління (СЕУ) вимогам ДСТУ ISO 14001:2015

8.1	Оперативне планування та контроль поточної діяльності	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Задokumentована інформація щодо планування, впровадження, керування та підтримування процесів, потрібних для задоволення вимог CEU, а також для виконання дій, визначених у 6.11б.2.		
8.2	Готовність до надзвичайних ситуацій і реагування на них	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Задokumentована інформація про процеси забезпечення готовності до надзвичайних ситуацій і		

1	2	3		4	5	6	7
					реагування на них.		
9.1.1	Моніторинг, вимірювання, аналізування і оцінювання. Загальні вимоги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Задokumentована інформація щодо результатів моніторингу, вимірювання, аналізування та оцінювання.		
9.1.2	Оцінювання дотримання відповідності	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Задokumentована інформація про результати оцінювання дотримання відповідності		
9.2	Внутрішній аудит	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1) Програма внутрішніх аудитів 2) Задokumentована інформація яка є доказом виконання програми аудиту та результатів аудиту		
9.3	Аналізування систем управління	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Задokumentована інформація про аналізування системи управління		
10.1	Поліпшення. Загальні вимоги.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
10.2	Невідповідність і коригувальні дії	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Задokumentована інформація щодо невідповідностей, будь-яких подальших виконаних дій, а також результативності коригувальних дій		
10.3	Постійне поліпшення	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Примітки органу сертифікації:

- а) Відомості про документ CEU в графі 3, 4 відмічаються . Для цього два рази «клікнути» на відповідному квадраті, вибрати «прапорець встановлений».
- б) В графі 4, 5 вказуються документи, які надаються до органу сертифікації. Документи, позначені органом сертифікації, надаються обов'язково. Інші документи надаються у разі їх наявності.
- в) При нестачі місця в графах 6, 7 дані доповнюються в додатку з вказівкою № пункту графі 1, або надається загальний перелік документів CEU.
- г) Орган сертифікації залишає за собою право запросити, при необхідності, додаткові документи після розглядання наданої опитувальної анкети.

8. Пропозиції стосовно:

- кількості копій сертифікату _____
- оформлення сертифікату, крім українською, ще й іншою мовою _____

Керівник організації _____
МП (підпис, прізвище, ініціали)

Дата _____

Рис. Фрагмент
Опитувальної анкети
проведення попереднього
оцінювання відповідності
системи екологічного
управління (CEU)
вимогам ДСТУ ISO
14001:2015

7. Відомості про документацію СУГІБП:

№ пункту ДСТУ	Назва або зміст пункту	Документ СУГІБП			Надається для попереднього оцінювання	Документи, які потрібно надати до Органу сертифікації	Позначення та назва відповідного документу системи управління гігієною та безпекою праці	Відповідальний підрозділ (або особа)
		Розроблений		Не потрібен				
1	2	так	ні		3	4	5	6
4.1	Загальні вимоги General requirements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Опис сфери застосування системи		
4.2	Політика ГіБП OH&S policy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Політика щодо безпеки та гігієни праці		
4.3.1	Ідентифікування небезпеки, оцінка ризику та встановлення засобів керування Hazard identification, risk assessment and determining controls	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1. Процедура ідентифікації небезпеки, оцінювання ризику і встановлення засобів керування. 2. Документи, що містять результати ідентифікації небезпеки та оцінки ризиків.		
4.3.2	Правові та інші вимоги Legal and other requirements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1. Процедура визначення та забезпечення доступу до законодавчих та інших вимог в галузі ГіБП. 2. Задokumentована інформація про застосовні правові та інші вимоги у сфері ГіБП.		

Рис. Фрагмент Опитувальної анкети для проведення попереднього оцінювання відповідності системи управління гігієною та безпекою праці (СУГІБП) вимогам ДСТУ OHSAS 18001:2010

1	2	3			4	5	6	7
4.3.3	Цілі та програма(и) Objectives and programme(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Цілі та програма щодо безпеки та гігієни праці		
4.4.1	Ресурси, ролі, відповідальність, підзвітність і повноваження Resources, roles, responsibility, accountability and authority	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	1. Організаційна структура та документи, що містять інформацію про розподіл функцій, відповідальності та повноважень в рамках СУГіБП. 2. Наказ про призначення представника вищого керівництва, відповідального за СУГіБП.		
4.4.2	Компетентність, підготовка та обізнаність Competence, training and awareness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Процедури щодо забезпечення компетентності, обізнаності та навчання персоналу у сфері ГіБП (за наявності)		
4.4.3	Зв'язок, участь і консультація Communication, participation and consultation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Процедура забезпечення зв'язків, залучення співробітників і консультування підрядників (за наявності)		
4.4.4	Документація Documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Документ(и), що описує (-ють) основні елементи системи та їхню взаємодію		
4.4.5	Керування документами Control of documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Процедура керування документами		

Рис. Фрагмент
Опитувальної анкети
для проведення
попереднього
**оцінювання
відповідності
системи управління
гігієною та безпекою
праці (СУГіБП)
вимогам ДСТУ OHSAS
18001:2010**

1	2	3			4	5	6	7
4.4.6	Операційне керування Operational control	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Процедури керування роботами (за наявності), пов'язаними з ідентифікованими ризиками, зокрема інструкції з охорони праці, промислової та пожежної безпеки тощо:		
4.4.7	Готовність до надзвичайних ситуацій та реагування на них Emergency preparedness and response	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Процедури ідентифікації можливих надзвичайних ситуацій та реагування на них, а також запобігання та скорочування пов'язаних з ними можливих захворювань і травм		
4.5.1	Вимірювання та моніторинг результативності Performance measurement and monitoring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Процедури моніторингу та вимірювання результативності системи, протоколи вимірювання та моніторингу		
4.5.2	Оцінювання дотримання відповідності Evaluation of compliance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Результати періодичного оцінювання дотримання відповідності правовим вимогам		
4.5.3	Розслідування інциденту, невідповідності, коригувальні та запобіжні дії Incident investigation, nonconformity,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Процедури розслідування інцидентів, невідповідностей, застосування коригувальних і запобіжних дій		

Рис. Фрагмент
Опитувальної анкети
для проведення
попереднього
**оцінювання
відповідності
системи управління
гігієною та безпекою
праці (СУГІБП)
вимогам ДСТУ OHSAS
18001:2010**

1	2	3			4	5	6	7
	corrective action and preventive action							
4.5.4	Керування протоколами Control of records	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Процедура керування протоколами		
4.5.5	Внутрішній аудит Internal audit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Процедура та програма внутрішнього аудиту. Звіти про результати внутрішніх аудитів		
4.6	Аналізування з боку керівництва Management review	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Протокол останнього аналізування СУГіБП з боку вищого керівництва		

Примітки органу сертифікації:

- а) Відомості про документ СУГіБП в графі 3, 4 відмічаються . Для цього два рази «клікнути» на відповідному квадраті, вибрати «прапорець встановлений».
- б) В графі 4, 5 вказуються документи, які надаються до органу сертифікації. Документи, позначені органом сертифікації, надаються обов'язково. Інші документи надаються за бажанням організації-заявника.
- в) При нестачі місця в графах 6, 7 дані доповнюються в додатку з вказівкою № пункту графі 1, або надається загальний перелік документів СУГіБП.
- г) Орган сертифікації залишає за собою право запросити, при необхідності, додаткові документи після розглядання наданої опитувальної анкети.

8. Пропозиції стосовно:

- кількості копій сертифікату _____
- оформлення сертифікату, крім українською, ще й іншою мовою _____

Керівник організації _____
МП (підпис, прізвище, ініціали)

Дата _____

7. Відомості про документацію СУЯ:

Документація системи управління якістю, яка розроблена та введена в організації, наводиться у таблиці нижче.

Для попереднього оцінювання системи управління якістю (перший етап аудиту) надаються політика в сфері якості; цілі в сфері якості; задокументована інформація про сферу застосування СУЯ; організаційна структура; настанова щодо якості (за наявності); задокументована інформація щодо всіх процесів, охоплених СУЯ (задокументовані процедури, описи процесів, інструкції); задокументована інформація, яка визначає характеристики продукції, яку виготовляють, послуг, які надають, або робіт, які виконують (нормативні документи, що встановлюють вимоги до продукції та послуг (за винятком ДСТУ), ДБН, технічні умови, специфікації); записи стосовно планування та проведення внутрішніх аудитів і записи стосовно аналізування системи управління якістю з боку керівництва.

Пункти ДСТУ ISO 9001:2015	Назва вимог (пунктів) стандарту	Позначення та назва документації системи управління якістю
1	2	3
4.1	Середовище організації	
4.2	Зацікавлені сторони	
4.3	Сфера застосування	
4.4	Система управління якістю та її процеси	
5.1	Лідерство та зобов'язання	
5.2	Політика	
5.3	Функції, обов'язки та повноваження в межах організації	
6.1	Дії стосовно ризиків і можливостей	
6.2	Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення	
6.3	Планування змін	
7.1.2	Людські ресурси	
7.1.3	Інфраструктура	
7.1.4	Середовище для функціонування процесів	
7.1.5	Ресурси для моніторингу та вимірювання	
7.1.6	Знання організації	
7.2	Компетентність	
7.3	Обізнаність	
7.4	Інформування	
7.5	Задокументована інформація	
8.1	Оперативне планування та контроль	
8.2	Вимоги щодо продукції та послуг	

Рис. Фрагмент
Опитувальної анкети
для проведення
попереднього
оцінювання
відповідності системи
управління якістю
(СУЯ) вимогам ДСТУ
ISO 9001:2015

1	2	3
8.3	Проектування та розроблення продукції	
8.4	Контроль надаваних іззовні процесів, продукції та послуг	
8.5	Виготовлення продукції та надання послуг	
8.6	випуск продукції та послуг	
8.7	Контроль невідповідних виходів	
9.1	Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання	
9.2	Внутрішній аудит	
9.3	Аналізування системи управління	
10.2	Невідповідність і коригувальні дії	
10.3	Постійне поліпшування	

Примітки органу сертифікації:

Орган сертифікації залишає за собою право запросити, при необхідності, додаткові документи після розглядання наданої опитувальної анкети.

8. Пропозиції стосовно:

- кількості копій сертифікату: _____

- оформлення сертифікату, крім українською, ще й іншою мовою _____

Примітки: Дві копії сертифікату державною мовою надаються безкоштовно. Вартість кожної додаткової копії сплачується замовником.

Керівник організації _____

МП

(підпис, прізвище, ініціали)

Дата _____

Рис. Фрагмент
Опитувальної анкети
для проведення
попереднього
оцінювання
відповідності системи
управління якістю
(СУЯ) вимогам ДСТУ
ISO 9001:2015

АУДИТ СИСТЕМ ЯКОСТІ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ЖКГ

Герасимова Віталія Олександрівна,
к.е.н., ст. викладач,
економічний факультет Запорізького
національного університету