**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(Համապատասխանության գնահատման մարմնի (ՀԳՄ) անվանումը)**

**ՀԱՐՑԱԹԵՐԹ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ՀՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17024-2013 ստանդար­տի կետը** | **Բովանդակությունը** | **Որտեղ է վկայակոչված**  **(Փաստաթղթի անվանումը, կետը)**  (**լրացվում է ՀԳՄ-ի կողմից)** | **Գրառումներ, մեկնաբանություններ**  **(լրացվում է հավատարմագրման փորձագետի (գնահատողի) կողմից)** |
| **4** | **Ընդհանուր պահանջները** |  |  |
| **4.1** | **Իրավական հարցերը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է լինի իրավաբանական անձ կամ իրավաբանական անձի սահմանված մաս, որն օրենքով կարող է պատասխանատվություն կրել իր սերտիֆիկացման աշխատանքների համար: Պետական սերտիֆիկացման մարմինը համարվում է իրավաբանական անձ` իր պետական կարգավիճակի շնորհիվ: |  |  |
| **4.2** | **Սերտիֆիկացման մասին որոշման պատասխանատվությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պատասխանատվություն կրի իր որոշումների համար, պահպանի իր իրավունքները և չպետք է լիազորի սերտիֆիկացմանն առնչվող իր որոշումները, ներառյալ՝ հանձնումը, պահպանումը, վերասերտիֆիկացումը, սերտիֆիկացման ոլորտի ընդլայնումն ու կրճատումը և կասեցումը կամ դադարեցումը: |  |  |
| **4.3** | **Կառավարման անկողմնակալությունը** |  |  |
| **4.3.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է փաստաթղթավորի իր կառուցվածքը, քաղաքականությունը և ընթացակարգերը` անկողմնակալությունը կառավարելու և սերտիֆիկացման գործընթացի անկախությունն ապահովելու համար: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա բարձրաստիճան ղեկավարության հանձնառություն` սերտիֆիկացման գործընթացում անկողմնակալության ապահովման համար: Սերտիֆիկացման մարմինը, առանց պահանջի, պետք է ունենա հանրության համար մատչելի հայտարարություն այն մասին, որ նա հասկանում է անկողմնակալության կարևորությունը սերտիֆիկացման աշխատանքները կատարելիս, կառավարում է շահերի բախումը և ապահովում է իր սերտիֆիկացման աշխատանքների օբյեկտիվությունը: |  |  |
| **4.3.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է լինի անկողմնակալ` իր հայտատուների, հավակնորդների և սերտիֆիկացված անձանց նկատմամբ: |  |  |
| **4.3.3** | Անձանց սերտիֆիկացման քաղաքականությունը և ընթացակարգերը պետք է լինեն արդար բոլոր հայտատուների, հավակնորդների և սերտիֆիկացված անձանց համար: |  |  |
| **4.3.4** | Սերտիֆիկացումը չպետք է մերժվի ֆինանսական սուղ պայմանների կամ սահմանափակող այլ պայմանների հիման վրա, ինչպես, օրինակ՝ անդամակցությունը որևէ ասոցիացիային կամ խմբին: Սերտիֆիկացման մարմինը չպետք է կիրառի հայտատուների և հավակնորդների մասնակցությունը անարդար կերպով խոչընդոտող կամ կանխարգելող ընթացակարգեր: |  |  |
| **4.3.5** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պատասխանատվություն կրի իր սերտիֆիկացման աշխատանքների անկողմնակալության համար և չպետք է թույլ տա, որ դրանք խախտվեն առևտրային, ֆինանսական կամ այլ ճնշումների ազդեցության հետևանքով: |  |  |
| **4.3.6** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է անընդհատ սահմանի իր անկողմնակալության վտանգները: Դա պետք է ներառի այն վտանգները, որոնք ծագում են իր գործունեությունից, փոխկապակցված մարմիններից, հարաբերություններից կամ իր անձնակազմի հարաբերություններից: Սակայն պարտադիր չէ, որ նման հարաբերությունները ներկայացնեն անկողմնակալության ռիսկ ունեցող սերտիֆիկացման մարմին: |  |  |
| **4.3.7** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է վերլուծի, փաստաթղթավորի և վերացնի կամ նվազագույնի հասցնի իր սերտիֆիկացման աշխատանքներից ծագող շահերի պոտենցիալ բախումը: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է փաստաթղթավորի և ի վիճակի լինի ցույց տալու, թե ինչպես է նա վերացնում, նվազագույնի հասցնում կամ կառավարում նման վտանգները: Անհրաժեշտ է ընդգրկել շահերի բախման որոշված բոլոր պոտենցիալ աղբյուրները, որոնք առաջանում են սերտիֆիկացման մարմնում, ինչպես, օրինակ՝ անձնակազմի պատասխանատվության բաշխումը կամ այլ անձանց, մարմինների կամ կազմակերպությունների գործունեություններում: |  |  |
| **4.3.8** | Սերտիֆիկացման աշխատանքները պետք է կառուցվեն և կառավարվեն այնպես, որ երաշխավորեն անկողմնակալությունը: Դա պետք է ներառի շահագրգիռ կողմերի հավասարակշռված ներգրավվածություն |  |  |
| **4.4** | **Ֆինանսները և պարտավորությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա սերտիֆիկացման գործընթացի գործառնության համար անհրաժեշտ ֆինանսական միջոցներ և համարժեք պայմանավորվածություններ (օրինակ` ապահովագրություն կամ պահուստներ) հարակից պարտավորություն­ների կատարման համար: |  |  |
| **5** | **Կառուցվածքին ներկայացվող պահանջները** |  |  |
| **5.1** | **Կառավարման ու կազմակերպական կառուցվածքը** |  |  |
| **5.1.1** | Սերտիֆիկացման մարմնի աշխատանքները պետք է կառուցվեն և կառավարվեն այնպես, որ երաշխավորեն անկողմնակալությունը: |  |  |
| **5.1.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է փաստաթղթավորի իր կազմակերպական կառուցվածքը՝ նկարագրելով ղեկավարության, սերտիֆիկացման անձնակազմի և ցանկացած հանձնաժողովի պարտավորությունները, պատասխանատվությունները և լիազորությունները: Եթե սերտիֆիկացման մարմինը իրավաբանական անձի մաս է, ապա կազմակերպական կառուցվածքի փաստաթղթերում անհրաժեշտ է ներառել միևնույն իրավաբանական անձի այլ մասերի հետ լիազորության և հարաբերության սահմանը:  Անհրաժեշտ է որոշել կողմը/կողմերին կամ անհատներին, որոնք պատասխանատու են.  ա(a). սերտիֆիկացման մարմնի գործառնությանն առնչվող քաղաքականության և ընթացակարգերի համար,  բ(b). քաղաքականության և ընթացակարգերի իրականացման համար,  գ(c). սերտիֆիկացման մարմնի ֆինանսական միջոցների համար,  դ(d). սերտիֆիկացման մարմնի ռեսուրսների համար,  ե(e). սերտիֆիկացման սխեմաների մշակման և պահպանման համար,  զ(f). գնահատման աշխատանքների համար,  է(g). սերտիֆիկացման մասին, ներառյալ՝ հանձնման, պահպանման, վերասերտիֆիկացման, ոլորտի ընդլայնման, կրճատման, կասեցման կամ դադարեցման մասին որոշումների ընդունման համար,  ը(h). պայմանագրերի համար: |  |  |
| **5.2** | **Սերտիֆիկացման մարմնի կառուցվածքը ուսուցման առումով** |  |  |
| **5.2.1** | Ուսումնական դասընթացին կարող է լինել սերտիֆիկացման սխեմայի սահմանված պահանջը (տե´ս` 8.3): Սերտիֆիկացման մարմնի կողմից ուսուցման ճանաչումը/հաստատումը չպետք է խախտի անկողմնակալությունը կամ կրճատի գնահատման և սերտիֆիկացման պահանջները: |  |  |
| **5.2.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է տրամադրի կրթության և ուսուցման վերաբերյալ տեղեկատվություն, եթե դրանք օգտագործվում են որպես նախապայմաններ` տվյալ սերտիֆիկացման մարմինն ընտրելու համար: Այնուամենայնիվ, սերտիֆիկացման մարմինը չպետք է հայտարարի կամ ակնարկի, որ սերտիֆիկացումը ավելի պարզ, հեշտ կամ էժան կլինի, եթե օգտվեն սահմանված կրթության/ուսուցման ծառայություններից: |  |  |
| **5.2.3** | Միևնույն իրավաբանական անձի կողմից անձանց ուսուցում և սերտիֆիկացում առաջարկելը խախտում է անկողմնակալությունը: Ուսուցում առաջարկող իրավաբանական անձի մաս հանդիսացող սերտիֆիկացման մարմինը պետք է.  ա(a). անընդհատ սահմանի և փաստաթղթավորի իր անկողմնակալության հետ առնչվող վտանգները. մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթավորված գործընթաց, որպեսզի ցույց տա, թե ինչպես է վերացնում կամ նվազագույնի հասցնում այդ վտանգները,  բ(b). ցույց տա, որ սերտիֆիկացման մարմնի կողմից իրականացվող բոլոր գործընթացները անկախ են ուսուցումից՝ գաղտնիությունը, տեղեկատվության անվտանգությունը և անկողմնակալությունը չվտանգելու համար,  գ(c). տպավորություն չստեղծի, որ երկու ծառայություններից օգտվելը կարող է որևէ առավելություն տալ հայտատուին,  դ(d). չպահանջի հավակնորդներից ավարտել սերտիֆիկաց­ման մարմնի անհատական կրթական ծրագիրը կամ ուսուցումը` որպես բացառիկ նախապայման, երբ գոյություն ունի համարժեք այլընտրանքային կրթական ծրագիր կամ ուսուցում,  ե(e). համոզվի, որ անձնակազմը, որը վերապատրաստել է տվյալ հավակնորդին, չի հանդիսանում քննող` ուսուցման աշխատանքների ավարտից հետո երկու տարվա ընթացքում. այս ժամկետը կարող է կրճատվել, եթե սերտիֆիկացման մարմինը ցույց տա, որ դա չի խախտում անկողմնակալությունը: |  |  |
| **6** | **Ռեսուրսներին ներկայացվող պահանջներ** |  |  |
| **6.1** | **Անձնակազմին ներկայացվող ընդհանուր պահանջներ** |  |  |
| **6.1.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է կառավարի սերտիֆիկացման գործընթացում ներգրավված ողջ անձնակազմի կատարողականը և պատասխանատվություն կրի դրա համար: |  |  |
| **6.1.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը սերտիֆիկացման գործառույթներն իրականացնելու համար պետք է ունենա անհրաժեշտ իրազեկությամբ համապատասխան անձնակազմ՝ կախված կատարվող աշխատանքի տեսակից, ոլորտից և ծավալից: |  |  |
| **6.1.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է սահմանի սերտիֆիկացման գործընթացում ներգրավված անձնակազմի իրազեկությանը ներկայացվող պահանջները: Անձնակազմը պետք է իրազեկ լինի՝ իր կոնկրետ առաջադրանքների և պատասխանատվությունների համար: |  |  |
| **6.1.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է իր անձնակազմին տրամադրի իրենց պարտականություններն ու պատասխանատվությունները նկարագրող փաստաթղթավորված հրահանգները: Այս հրահանգները պետք է թարմացվեն: |  |  |
| **6.1.5** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պահպանի անձնակազմի թարմացված գրառումները, ներառյալ համապատասխան տեղեկատվությունը, օրինակ՝ որակավորումները, ուսուցումը, փորձը, մասնագիտական անդամակցությունը, մասնագիտական կարգավիճակը, իրազեկությունը և շահերի բախումը: |  |  |
| **6.1.6** | Սերտիֆիկացման մարմնի անունից գործող անձնակազմը պետք է գաղտնի պահի սերտիֆիկացման մարմնի աշխատանքների կատարման ժամանակ ձեռքբերված կամ ստեղծված ողջ տեղեկատվությունը, բացառությամբ օրենքով նախատեսված կամ հայտատուի, հավակնորդի կամ սերտիֆիկացված անձի կողմից թույլտվության դեպքերի: |  |  |
| **6.1.7** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է իր անձնակազմից պահանջի ստորագրել մի փաստաթուղթ, որով նրանք պարտավորվում են պահպանել սերտիֆիկացման մարմնի կողմից սահմանված կանոնները, ներառյալ՝ գաղտնիության, անկողմնակալության և շահերի բախման վերաբերվող կանոնները: |  |  |
| **6.1.8** | Եթե սերտիֆիկացման մարմինը սերտիֆիկացնում է իր մոտ աշխատող անձին, ապա սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ընդունի ընթացակար­գեր` անկողմնակալությունը պահպանելու համար: |  |  |
| **6.2** | **Սերտիֆիկացման աշխատանքներում ներգրավված անձնակազմը** |  |  |
| **6.2.1** | **Ընդհանուր դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պահանջի իր անձնակազմից հայտարարել ցանկացած հավակնորդի շահերի պոտենցիալ բախման մասին: |  |  |
| **6.2.2** | **Քննական անձնակազմին ներկայացվող պահանջներ** |  |  |
| **6.2.2.1** | Քննական անձնակազմը պետք է համապատասխանի սերտիֆիկացման մարմնի պահանջներին: Քննական անձնակազմի ընտրության և հաստատման գործընթացները պետք է ապահովեն, որ անձնակազմը.  - հասկանա համապատասխան սերտիֆիկացման սխեման,  - ի վիճակի լինի կիրառելու քննական ընթացակարգերը և փաստաթղթերը,  - իրազեկվի քննության առարկա հանդիսացող ոլորտում,  - ազատ տիրապետի քննության լեզվին՝ ինչպես գրավոր, այնպես էլ բանավոր. թարգմանչի գրավոր կամ բանավոր ծառայությունից օգտվելու դեպքում սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա ընթացակարգեր` տեղում համոզվելու համար, որ դա չի ազդում քննության վավերակա­նության վրա,  - նույնականացնի ցանկացած հայտնի դարձած շահերի բախում` անկողմնակալ որոշումներ կայացնելու համար: |  |  |
| **6.2.2.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ստուգի քննական անձնակազմի կատարողականը և նրանց որոշումների հուսալիությունը: Թերություն­ների հայտնաբերման դեպքում պետք է ձեռնարկվեն ուղղիչ գործողություններ: |  |  |
| **6.2.2.3** | Քննության ժամանակ քննողի և հավակնորդի միջև շահերի հավանա­կան բախման դեպքում սերտիֆիկացման մարմինը պետք է միջոցներ ձեռնարկի քննության գաղտնիությունն ու անկողմնակալությունն ապահովելու հա­մար: Այդ միջոցները պետք է գրանցվեն: |  |  |
| **6.2.3** | **Գնահատման գործընթացում ներգրավված այլ անձնակազմին ներկայացվող պահանջներ** |  |  |
| **6.2.3.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա գնահատման գործընթացում ներգրավված այլ անձնակազմի (օրինակ` վերահսկիչների) պատասխանատվությունների և որակավորումների փաստաթղթավորված նկարագրություն: |  |  |
| **6.2.3.2** | Քննության ժամանակ գնահատման գործընթացում ներգրավված այլ անձնակազմի և հավակնորդի միջև շահերի հավանական բախման դեպքում սերտիֆիկացման մարմինը պետք է միջոցներ ձեռնարկի քննության գաղտնիությունն ու անկողմնակալությունն ապահովելու համար: Այդ միջոցները պետք է գրանցվեն: |  |  |
| **6.3** | **Կապալ** |  |  |
| **6.3.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա պարտադիր կիրառման համաձայնագիր, որը ներառում է բոլոր պայմանները, այդ թվում՝ գաղտնիությունը և շահերի բախումը, որն ապահովում է սերտիֆիկացման գործընթացին առնչվող կապալի աշխատանքը: |  |  |
| **6.3.2** | Սերտիֆիկացման հետ կապված կապալի աշխատանքների համար սերտիֆիկացման մարմինը պետք է.  ա(a). լիարժեք պատասխանատվություն կրի կապալի աշխատանքների համար,  բ(b). ապահովի, որ կապալի աշխատանք կատարող մարմինն իրազեկ է և համապատասխանում է սույն ստանդարտի պահանջներին,  գ(c). գնահատի և ստուգի կապալի աշխատանք կատարող մարմինների կատարողականը` իր փաստաթղթավորված ընթացակարգերի համաձայն,  դ(d). ունենա գրառումներ` ցույց տալու համար, որ կապալի աշխատանք կատարող մարմինները բավարարում են այդ աշխատանքի հետ կապված բոլոր պահանջներին,  ե(e). վարի կապալի աշխատանք կատարող մարմինների անվանացանկը: |  |  |
| **6.4** | **Այլ ռեսուրսները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է օգտագործի համապատասխան տարածքներ, այդ թվում՝ քննության տեղամասեր, սարքավորում և ռեսուրսներ` իր սերտիֆիկացման աշխատանքները կատարելու համար: |  |  |
| **7** | **Գրառումները և տեղեկատվությանը ներկայացվող պահանջները** |  |  |
| **7.1** | **Հայտատուների, հավակնորդների և սերտիֆիկացված անձանց գրառումները** |  |  |
| **7.1.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է վարի գրառումներ: Գրառումները պետք է ներառեն սերտիֆիկացված անձի կարգավիճակը հաստատող միջոցներ: Գրառումներից պետք է երևա, որ սերտիֆիկացման և վերասերտիֆիկացման գործընթացները արդյունավետ են կատարվել, մասնավորապես՝ հայտի ձևերի, գնահատման հաշվետվությունների (որոնցում ընդգրկված են քննության գրառումները) և սերտիֆիկատի հանձնման, պահպանման, վերասերտիֆիկացման, ոլորտի ընդլայնման ու կրճատման և կասեցման հետ կապված այլ փաստաթղթեմմրից: |  |  |
| **7.1.2** | Գրառումները պետք է միասնականացվեն, վարվեն և բաշխվեն այնպես, որ պահպանվի գործընթացի ամբողջականությունը և տեղեկատվության գաղտնիությունը: Գրառումները պետք է պահվեն համապատասխան ժամանակահատվածում՝ առնվազն սերտիֆիկացման մեկ լիարժեք ցիկլում կամ ինչպես պահանջվում է՝ ճանաչման համաձայնագրով, պայմանագրով, իրավական կամ այլ պարտավորություններով: |  |  |
| **7.1.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա պարտադիր կիրառման համաձայնագրեր, որով կարող է պահանջել, որ սերտիֆիկացված անձն անհապաղ տեղեկացնի սերտիֆիկացման մարմնին այն հարցերի մասին, որոնք կարող են ազդել սերտիֆիկաված անձի կողմից սերտիֆիկացման պահանջների շարունակական կատարման վրա: |  |  |
| **7.2** | **Տեղեկություններ հանրության համար** |  |  |
| **7.2.1** | Սերտիֆիկացման մարմինն ըստ պահանջի պետք է ստուգի և տրամադրի տեղեկատվություն այն մասին, թե արդյոք անհատն ունի ընթացիկ, վավեր սերտիֆիկացում և սերտիֆիկացման ոլորտ, բացառությամբ, երբ նման տեղեկատվության տարածումն արգելվում է օրենքով: |  |  |
| **7.2.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը առանց պահանջի պետք է հանրությանը հասանելի դարձնի սերտիֆիկացման սխեմայի ոլորտի և սերտիֆիկաց­ման գործընթացի ընդհանուր նկարագրությունը: |  |  |
| **7.2.3** | Սերտիֆիկացման սխեմայի բոլոր նախապայմանները պետք է թվարկված լինեն, իսկ այդ ցանկը պետք է հասանելի լինի հանրությանը՝ առանց պահանջի: |  |  |
| **7.2.4** | Սերտիֆիկացման սխեմայի բոլոր նախապայմանները պետք է թվարկ­ված լինեն, իսկ այդ ցանկը պետք է հասանելի լինի հանրությանը՝ առանց պահանջի: |  |  |
| **7.3** | **Գաղտնիությունը** |  |  |
| **7.3.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ստեղծի փաստաթղթավորված քաղաքականություն և ընթացակարգեր` տեղեկատվության պահպանման և տրամադրման համար: |  |  |
| **7.3.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պարտադիր կիրառման համաձայնագրերի միջոցով պետք է գաղտնի պահի իր գործունեության ընթացքում ստացված ամբողջ տեղեկատվությունը: Նման համաձայնագրերը պետք է տարածվեն ողջ անձնակազմի վրա: |  |  |
| **7.3.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի, որ սերտիֆիկացման գործընթացում կամ հայտատուից, հավակնորդից կամ սերտիֆիկացված անձից բացի այլ աղբյուրներից ձեռքբերված տեղեկատվությունը չի փոխանցվում որևէ երրորդ կողմին` առանց անհատի (հայտատու, թեկնածու կամ հավաստագրված անձ) կողմից գրավոր թույլտվության, բացառությամբ՝ օրենքով նախատեսված դեպքերի: |  |  |
| **7.3.4** | Եթե սերտիֆիկացման մարմնից օրենքով պահանջվում է հրապարակել գաղտնի տեղեկատվություն, ապա այդ տեղեկատվության հետ առնչվող անհատը պետք է տեղեկացվի դրա մասին, եթե օրենքով դա չի արգելվում: |  |  |
| **7.3.5** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է համոզվի, որ փոխկապակցված մարմինների աշխատանքները չեն վտանգում գաղտնիությունը: |  |  |
| **7.4** | **Անվտանգությունը** |  |  |
| **7.4.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի և փաստաթղթավորի անհրաժեշտ քաղաքականություն և ընթացակարգեր` սերտիֆիկացման ողջ գործընթացում անվտանգության ապահովման համար և անվտանգության խախտումների առաջացման դեպքում պետք է ունենա տեղում ուղղիչ գործողություններ իրականացնելու միջոցներ: |  |  |
| **7.4.2** | Քննական նյութերի անվտանգությունն ապահովելու համար անվտանգության քաղաքականությունը և ընթացակարգերը պետք է ընդգրկեն դրույթներ` հաշվի առնելով հետևյալը.  ա(a). նյութերի գտնվելու վայրը (օրինակ` փոխադրում, էլեկտրոնային առաքում, վերացում, պահում, քննական կենտրոն),  բ(b). նյութերի բնույթը (օրինակ՝ էլեկտրոնային, թղթային տարբերակ, փորձարկման սարքավորում),  գ(c). քննական գործընթացի քայլերը (օրինակ՝ մշակում, կազմակերպում, արդյունքների հաշվետվություն),  դ(d). քննական նյութերի բազմակի օգտագործումից առաջացող վտանգները: |  |  |
| **7.4.3** | Սերտիֆիկացման մարմինները պետք է կանխարգելեն քննական կեղծ պրակտիկան`  ա(a). հավակնորդներից պահանջելով ստորագրել չտարածման համաձայնագիր կամ այլ համաձայնագիր, նշելով նրանց` գաղտնի քննական նյութերը չտարածելու կամ քննական կեղծ պրակտիկային չմասնակցելու պարտավորությունը,  բ(b). պահանջելով, որ ներկա գտնվի վերահսկիչը կամ քննողը,  գ(c). հաստատելով հավակնորդի ինքնությունը,  դ(d). իրականացնելով ընթացակարգեր, որոնք կանխարգելում են ցանկացած չթույլատրված միջոցի մուտքը քննական տարածք,  ե(e). կանխելով քննության ընթացքում հավակնորդների չթույլատրված միջոցներից օգտվելու հնարավորությունը,  զ(f). մոնիտորինգի ենթարկելով քննության արդյունքերը` ցուցանիշների խախտման համար: |  |  |
| **8** | **Սերտիֆիկացման սխեմաները** |  |  |
| **8.1** | Սերտիֆիկացման յուրաքանչյուր կատեգորիայի համար պետք է լինի սերտիֆիկացման սխեմա: |  |  |
| **8.2** | Սերտիֆիկացման սխեման պետք է պարունակի հետևյալ տարրերը.  ա(a). սերտիֆիկացման ոլորտը,  բ(b). աշխատանքի և առաջադրանքի նկարագրությունը,  գ(c). պահանջվող իրազեկությունը,  դ(d). ունակությունները (կիրառելիության դեպքում),  ե(e). նախապայմանները (կիրառելիության դեպքում),  զ(f). վարվելակարգի կանոնները (կիրառելիության դեպքում): |  |  |
| **8.3** | Սերտիֆիկացման սխեման պետք է ընդգրկի սերտիֆիկացման գործընթացի հետևյալ պահանջները.  ա(a). նախնական սերտիֆիկացման և վերասերտիֆիկացման չափանիշները,  բ(b). նախնական սերտիֆիկացման և վերասերտիֆիկացման գնահատման մեթոդները,  գ(c). հսկողության մեթոդները և չափանիշները (եթե կիրառվում են),  դ(d). սերտիֆիկատի կասեցման և դադարեցման չափանիշները,  ե(e). սերտիֆիկացման ոլորտը կամ մակարդակը փոխելու չափանիշները (եթե կիրառվում են): |  |  |
| **8.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթեր` ցույց տալու համար, որ սերտիֆիկացման սխեմայի մշակման կամ վերանայման ժամանակ ընդգրկվել են հետևյալները.  ա(a). համապատասխան փորձագետների ներգրավումը,  բ(b). համապատասխան կառուցվածքների օգտագործումը, որն արդարացի ներկայացնում է շահագրգիռ բոլոր կողմերի շահերը` առանց որևէ շահի գերակայության,  գ(c). իրազեկության պահանջների հետ նախապայմանների նույնականացումը և կարգավորումը, կիրառելիության դեպքում,  դ(d). իրազեկության պահանջների հետ գնահատման մեխանիզմների նույնականացումը և կարգավորումը,  ե(e). աշխատանքի կամ պրակտիկայի վերլուծությունը, որն իրականացվում և թարմացվում է`  - հաջողված կատարողականի առաջադրանքները բացահայտելու համար,  - յուրաքանչյուր առաջադրանքի համար պահանջվող իրազեկությունը որոշելու համար,  - նախապայմանները սահմանելու համար (կիրառելիության դեպքում),  - գնահատման մեխանիզմները և քննության բովանդակությունը հաստատելու համար,  - վերասերտիֆիկացման պահանջները և դրանց ժամկետները սահմանելու համար: |  |  |
| **8.5** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է համոզվի, որ սերտիֆիկացման սխեման վերանայվում և վավերացվում է շարունակական, պարբերական հիմքով: |  |  |
| **8.6** | Եթե սերտիֆիկացման մարմինն իր կողմից իրականացվող սերտիֆիկացման սխեմայի սեփականատերը չէ, ապա սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի, որ բավարարվեն սույն կետում (8-րդ կետ) նշված պահանջները: |  |  |
| **9** | **Սերտիֆիկացման գործընթացի պահանջները** |  |  |
| **9.1** | **Հայտի ներկայացման գործընթացը** |  |  |
| **9.1.1** | Հայտի ներկայացման ժամանակ սերտիֆիկացման մարմինը պետք է տրամադրի սերտիֆիկացման գործընթացի ընդհանուր նկարագիրը՝ սերտիֆիկացման սխեմային համապատասխան: Ընդհանուր նկարագրի մեջ պետք է ընդգրկվեն սերտիֆիկացման և դրա ոլորտի պահանջները, գնահատման գործընթացի նկարագությունը, հայտատուի իրավունքները, սերտիֆիկացված անձի պարտականությունները և վճարները: |  |  |
| **9.1.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը հայտատուից պահանջում է լրացնել և ստորագրել հայտը, որը նվազագույնը ներառում է՝  ա(a). տեղեկատվություն, որը պահանջվում է հայտատուին նույնականացնելու համար, օրինակ` անուն, հասցե և սերտիֆիկացման սխեմայով պահանջվող այլ տեղեկատվություն,  բ(b). ընտրված սերտիֆիկացման ոլորտը,  գ(c). հայտատուի հայտարարությունը, որ ընդունում է սերտիֆիկացման պահանջները և համաձայն է գնահատման ընթացքում տրամադրել պահանջվող ցանկացած տեղեկատվություն,  դ(d). ցանկացած լրացուցիչ տեղեկատվություն` սխեմայի նախապայմաններին համապատասխանությունը օբյեկտիվորեն ցուցադրելու համար,  ե(e). ծանուցում հայտատուին` պատճառի առկայության դեպքում լրացուցիչ կարիքները հայտարարագրելու իր հնարավորության մասին (տես` 9.2.5 կետը): |  |  |
| **9.1.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է քննարկի հայտը` հաստատելու համար, որ հայտատուն համապատասխանում է սերտիֆիկացման սխեմայի հայտի պահանջներին: |  |  |
| **9.2** | **Գնահատման գործընթացը** |  |  |
| **9.2.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է իրականացնի սերտիֆիկացման սխեմայում սահմանված գնահատման հատուկ մեթոդները և մեխանիզմները: |  |  |
| **9.2.2** | Եթե սերտիֆիկացման սխեմայում առկա է փոփոխություն, որը պահանջում է լրացուցիչ գնահատում, ապա սերտիֆիկացման մարմինը պետք է առանց պահանջի փաստաթղթերով հիմնավորի և հանրությանը հասանելի դարձնի հատուկ մեթոդները և մեխանիզմները, որոնք ստուգում են փոփոխված պահանջներին սերտիֆիկացված անձանց համապատասխանությունը: |  |  |
| **9.2.3** | Գնահատումը պետք է լինի պլանավորված և ծրագրավորված, ինչպես նաև փաստաթղթերով հիմնավորված այնպես, որ ապահովվի սխեմայի պահանջների օբյեկտիվ ու համակարգված ստուգումները՝ հավակնորդի իրազեկությունը հաստատելու համար: |  |  |
| **9.2.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ստուգի հավակնորդների գնահատման մեթոդները: Այս ստուգումը պետք է ապահովի, որ յուրաքանչյուր գնահատում արդար է և արդյունավետ: |  |  |
| **9.2.5** | Սերտիֆիկացման մարմինը ողջամտոթյան սահմաններում և առանց գնահատման ամբողջականությունը խախտելու պետք է ստուգի և համաձայնեցնի հատուկ կարիքները` հաշվի առնելով ազգային օրենսդրությունը: |  |  |
| **9.2.6** | Եթե սերտիֆիկացման մարմինը հաշվի է առնում մեկ այլ մարմնի կողմից կատարված աշխատանքը, ապա նա պետք է ունենա համապատասխան հաշվետվություններ, տվյալներ և գրառումներ` ցույց տալու համար, որ արդյունքները համարժեք են և համապատասխանում են սերտիֆիկացման սխեմայով սահմանված պահանջներին: |  |  |
| **9.3** | **Քննական գործընթացը** |  |  |
| **9.3.1** | Քննությունները նախատեսված են իրազեկությունը գնահատելու համար՝ սերտիֆիկացման սխեմայի հիման վրա և դրան համապատասխան` գրավոր, բանավոր, գործնական, դիտարկման կամ այլ վստահելի և օբյեկտիվ միջոցներով: Քննության վերաբերյալ պահանջների մշակումը պետք է ապահովի յուրաքանչյուր առանձին քննության արդյունքների համադրելիությունը՝ և՛ բովանդակությունը, և՛ բարդությունը, ներառյալ որոշումների կայացման կամ մերժման վավերականությունը: |  |  |
| **9.3.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա ընթացակարգեր` քննության հետևողական կառավարումն ապահովելու համար: |  |  |
| **9.3.3** | Քննությունների անցկացման պայմանների չափանիշները պետք է մշակվեն, փաստաթղթավորվեն և մոնիտորինգի ենթարկվեն: |  |  |
| **9.3.4** | Եթե քննության գործընթացում օգտագործվում է տեխնիկական սարքավորում, ապա դրանք, հնարավորության դեպքում, պետք է համադրվեն կամ տրամաչափարկվեն (ստուգաճշտվեն): |  |  |
| **9.3.5** | Համապատասխան մեթոդաբանությունը և ընթացակարգերը (օրինակ, վիճակագրական տվյալների հավաքումը և պահումը) պետք է փաստաթղթավորվեն և իրականացվեն այնպես, որ հստակ սահմանված ժամանակահատվածներում վերահաստատվի յուրաքանչյուր քննության արդարացիությունը, վավերականությունը, հուսալիությունը և ընդհանուր բնութագրերը, որից հետո պետք է ուղղվեն հայտնաբերված բոլոր թերությունները: |  |  |
| **9.4** | **Սերտիֆիկացման մասին որոշումը** |  |  |
| **9.4.1** | Սերտիֆիկացման գործընթացում հավաքված տեղեկատվությունը պետք է բավարար լինի.  ա(a). սերտիֆիկացման մարմնի կողմից սերտիֆիկացման մասին որոշում կայացնելու համար,  բ(b). հսկողության համար, օրինակ՝ բողոքարկման կամ գանգատի դեպքում: |  |  |
| **9.4.2** | Սերտիֆիկատի հանձնման, պահպանման, վերասերտիֆիկացման, ոլորտի ընդլայնման, կրճատման, կասեցման կամ դադարեցման մասին որոշումները չպետք է կայացվեն կապալի կողմից: |  |  |
| **9.4.3** | Սերտիֆիկացման սխեմայի պահանջներից կախված, սերտիֆիկացման մարմինը սերտիֆիկացման վերաբերյալ իր որոշումները սահմանափակում է այդ ոլորտին առնչվող համապատասխան խնդիրներով: |  |  |
| **9.4.4** | Հավակնորդի սերտիֆիկացման մասին որոշումը բացառապես պետք է ընդունի սերտիֆիկացման մարմինը` հիմք ընդունելով սերտիֆիկացման գործընթացում հավաքած տեղեկատվությունը: Սերտիֆիկացման մասին որոշում կայացնող անձնակազմը չպետք է մասնակցի հավակնորդի քննությանը կամ ուսուցմանը: |  |  |
| **9.4.5** | Սերտիֆիկացման մասին որոշումներ կայացնող անձնակազմը պետք է ունենա սերտիֆիկացման գործընթացի վերաբերյալ բավարար գիտելիք և փորձ` որոշելու համար, արդյոք սերտիֆիկացման պահանջները բավարարվել են, թե ոչ: |  |  |
| **9.4.6** | Սերտիֆիկացման բոլոր պահանջները չբավարարելու դեպքում սերտիֆիկացման գործընթացը չեն իրականացնում: |  |  |
| **9.4.7** | Սերտիֆիկացման մարմինը բոլոր սերտիֆիկացված անձանց պետք է հանձնի սերտիֆիկատ: Սերտիֆիկատը տվյալ սերտիֆիկացման մարմնի բացառիկ սեփականությունն է: Սերտիֆիկատը կարող է տրամադրվել գրության, քարտի կամ որևէ այլ փաստաթղթի տեսքով՝ ստորագրված և լիազորված սերտիֆիկացման մարմնի անձնակազմի պատասխանատու անդամի կողմից: |  |  |
| **9.4.8** | Սերտիֆիկատները պետք է պարունակեն առնվազն հետևյալ տեղեկատվությունները.  ա(a). սերտիֆիկացված անձի անունը,  բ(b.) սերտիֆիկատի համարը,  գ(c). սերտիֆիկացման մարմնի անվանումը,  դ(d). սերտիֆիկացման սխեմայի, ստանդարտի կամ համապատասխան այլ փաստաթղթերի վկայակոչումները, ներառյալ տրման ժամկետը, եթե անհրաժեշտ է,  ե(e). սերտիֆիկացման ոլորտը, ներառյալ ուժի մեջ մտնելու պայմանները և սահմանափակումները, եթե կիրառելի է,  զ(f). սերտիֆիկատը ուժի մեջ մտնելու թվականը և գործողության ժամկետը: |  |  |
| **9.4.9** | Սերտիֆիկատը կազմում են կեղծման ռիսկերը կրճատելու համար: |  |  |
| **9.5** | **Սերտիֆիկատի կասեցումը, դադարեցումը կամ սերտիֆիկացման ոլորտի կրճատումը** |  |  |
| **9.5.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա քաղաքականություն և փաստաթղթավորված ընթացակարգ(եր) սերտիֆիկատի կասեցման կամ դադարեցման կամ սերտիֆիկացման ոլորտի կրճատման համար, որը պետք է սահմանի սերտիֆիկացման մարմնի հետագա գործողությունները: |  |  |
| **9.5.2** | Սերտիֆիկացման մարմնի կողմից սահմանված ժամկետում կասեցում առաջացնող հարցերի չկարգավորումը պետք է հանգեցնի սերտիֆիկատի դադարեցմանը կամ սերտիֆիկացման ոլորտի կրճատմանը: |  |  |
| **9.5.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը սերտիֆիկացված անձի հետ պետք է ունենա պարտադիր կիրառման համաձայնագրեր, որպեսզի սերտիֆիկատի կասեցման դեպքում վստահ լինի, որ սերտիֆիկացված անձը սերտիֆիկացման գործունեություն չի իրականացնելու` քանի դեռ այն կասեցված է: |  |  |
| **9.5.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը սերտիֆիկացված անձի հետ պետք է ունենա պարտադիր կիրառման համաձայնագրեր, որպեսզի սերտիֆիկատի դադարեցման դեպքում վստահ լինի, որ սերտիֆիկացված անձը իր սերտիֆիկացված կարգավիճակի մասին հղում չի կատարելու: |  |  |
| **9.6** | **Վերասերտիֆիկացման գործընթացը** |  |  |
| **9.6.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը վերասերտիֆիկացման գործընթաց իրականացնելու համար պետք է ունենա փաստաթղթավորված ընթացակարգ(եր)` սերտիֆիկացման սխեմայի պահանջներին համապատասխան: |  |  |
| **9.6.2** | Վերասերտիֆիկացման գործընթացում սերտիֆիկացման մարմինը պետք է համոզվի, որ նա հաստատում է սերտիֆիկացված անձի շարու­նակական իրազեկությունը և սերտիֆիկացված անձի կողմից ընթացիկ սխեմայի պահանջներին անընդհատ համապատասխանությունը: |  |  |
| **9.6.3** | Վերասերտիֆիկացման ժամանակահատվածը պետք է հիմնված լինի սխեմայի պահանջների վրա: Վերասերտիֆիկացման ժամանակահատվածի հիմնավորման ժամանակ, եթե կիրառելի է, պետք է հաշվի առնել հետևյալը.  ա(a). պարտադիր պահանջները,  բ(b). նորմատիվ փաստաթղթերում փոփոխությունները,  գ(c). համապատասխան սխեմայի պահանջներում փոփոխությունները,  դ(d). սերտիֆիկացված անձի գործունեության ոլորտի կամ բնագավառի բնույթը և կայացվածությունը,  ե(e). ոչ իրազեկ անձից բխող ռիսկերը,  զ(f). տեխնոլոգիայի անընդհատ փոփոխությունները և սերտիֆիկացված անձին ներկայացվող պահանջները,  է(g). շահագրգիռ կողմերի պահանջները,  ը(h). հսկողության աշխատանքների հաճախականությունը և բովանդակությունը, եթե պահանջվում է սխեմայով: |  |  |
| **9.6.4** | Վերասերտիֆիկացման համար ընտրված աշխատանքը(ները) պետք է ապահովի(են) գնահատման գործընթացի անկողմնակալությունը` հավաստելու համար, որ սերտիֆիկացված անձը շարունակում է մնալ իրազեկ: |  |  |
| **9.6.5** | Սերտիֆիկացման սխեմային համապատասխան վերասերտիֆիկացում իրականացնող սերտիֆիկացման մարմինը առնվազն պետք է դիտարկի հետևյալը.  ա(a). տեղում գնահատումը,  բ(b). մասնագիտական աճը,  գ(c). կազմակերպված հարցազրույցները,  դ(d). շարունակական բավարար աշխատանքի հաստատումը և աշխատանքային փորձի գրանցումները,  ե(e). քննությունը,  զ(f). շահագրգիռ կողմերի իրազեկությանն առնչվող ֆիզիկական կարողության ստուգումները: |  |  |
| **9.7** | **Սերտիֆիկատների, պատկերանշանների և նշանների օգտագործումը** |  |  |
| **9.7.1** | Սերտիֆիկացման նշան կամ պատկերանշան տրամադրող սերտիֆիկացման մարմինը պետք է փաստաթղթավորի օգտագործման պայմանները և համապատասխան ձևով կարգավորի դրանց օգտագործման և տրամադրման իրավունքները: |  |  |
| **9.7.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պահանջի, որ սերտիֆիկացված անձը իր հետ կնքի պայմանագիր, որ նա.  ա(a). պետք է համապատասխանի սերտիֆիկացման սխեմայի համապատասխան պայմաններին,  բ(b). կարող է սերտիֆիկացման վերաբերյալ հայտարարություն անել միայն այն սերտիֆիկացման ոլորտի վերաբերյալ, որի համար սերտիֆիկացված է,  գ(c). սերտիֆիկատը չի օգտագործի այնպես, որ այն հանգեցնի սերտիֆիկացման մարմնի հեղինակազրկմանը և չի անի սերտիֆիկացմանը վերաբերող որևէ հայտարարություն, որը սերտիֆիկացման մարմնի կողմից կդիտվի որպես ապակողմնորոշող կամ անթույլատրելի,  դ(d). սերտիֆիկատի կասեցման և դադարեցման դեպքում կդադարեցնի սերտիֆիկացման այն հղումների օգտագործումը, որոնք իրենց մեջ պարունակում են սերտիֆիկացման մարմնի կամ սերտիֆիկատի վերաբերյալ ցանկացած տվյալ և սերտիֆիկացման մարմնին կվերադարձնի նրա կողմից տրված սերտիֆիկատը,  ե(e). սերտիֆիկատը չի օգտագործի ապակողմնորոշման նպատակով: |  |  |
| **9.7.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ուղղիչ գործողությունների միջոցով հետևի իր սերտիֆիկացման նշանի կամ պատկերանշանի ապակողմնորոշող օգտագործմանը: |  |  |
| **9.8** | **Սերտիֆիկացման մասին որոշումների բողոքարկումները** |  |  |
| **9.8.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա բողոքարկումները ստանալու, գնահատելու և դրանց մասին որոշումներ կայացնելու փաստաթղթավորված ընթացակարգ: Բողոքարկումների արձագանքնման գործընթացը պետք է ներառի առնվազն հետևյալ տարրերը և մեթոդները.  ա(a). գործընթացը` բողոքարկում ստանալու, վավերացնելու և ուսումնասիրելու և դրան ի պատասխան ձեռնարկվող գործողությունները որոշելու համար` հաշվի առնելով նախորդ համանման բողոքարկումների արդյունքները,  բ(b). բողոքարկումներին հետևելը և գրանցելը, ներառյալ դրանք կարգավորելու համար ձեռնարկված գործողությունները,  գ(c). որոնք կհավաստեն, որ, անհրաժեշտության դեպքում կատարվել է համապատասխան ուղղում և ուղղիչ գործողություն: |  |  |
| **9.8.2** | Քաղաքականությունը և ընթացակարգերը պետք է ապահովեն, որ բոլոր բողոքարկումները ուսումնասիրվում են կառուցողական ձևով, անկողմնակալ և ժամանակին: |  |  |
| **9.8.3** | Բողոքարկումների արձագանքման գործընթացը պետք է հանրության համար մատչելի լինի՝ առանց պահանջի: |  |  |
| **9.8.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը բողոքարկումների արձագանքման բոլոր մակարդակներում պետք է պատասխանատու լինի բոլոր որոշումների համար: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի, որ բողոքարկումների արձագանքման գործընթացում ներգրավված որոշում կայացնող անձնակազմը տարբեր լինի բողոքարկման որոշման մեջ ներգրավված անձանցից: |  |  |
| **9.8.5** | Բողոքարկումները ներկայացնելը, դրանց ուսումնասիրությունը և դրանց վերաբերյալ որոշումները չպետք է հանգեցնեն բողոքարկողի դեմ որևէ խտրական գործողության: |  |  |
| **9.8.6** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է հաստատի բողոքարկման ստացու­մը և պետք է բողոքարկողին տրամադրի կատարված աշխատանքի վերաբերյալ հաշվետվությունները և արդյունքը: |  |  |
| **9.8.7** | Սերտիֆիկացման մարմինը բողոքարկողին պետք է պաշտոնապես ծանու­ցի բողոքարկումների արձագանքնման գործընթացի ավարտի մասին: |  |  |
| **9.9** | **Գանգատները** |  |  |
| **9.9.1** | Սերտիֆիկացման մարմին պետք է ունենա գանգատները ստանալու, գնահատելու և դրանց վերաբերյալ որոշումներ կայացնելու փաստաթղթավորված ընթացակարգ: |  |  |
| **9.9.2** | Գանգատների արձագանքման գործընթացի նկարագրությունը պետք է հասանելի լինի առանց պահանջի: Ընթացակարգերը բոլոր կողմերի համար պետք է ապահովեն արդարություն և իրավահավասարություն: |  |  |
| **9.9.3** | Քաղաքականությունը և ընթացակարգերը պետք է ապահովեն, որ բոլոր գանգատները ուսումնասիրվեն կառուցողական ձևով, անկողմնակալ և ժամանակին: Գանգատների արձագանքման գործընթացը պետք է ընդգրկի առնվազն հետևյալ տարրերը և մեթոդները.  ա(a). գանգատներ ստանալու, վավերացնելու և ուսումնասիրելու և դրան ի պատասխան ձեռնարկվող գործողությունները որոշելու գործընթացի ընդհանուր նկարագիրը,  բ(b). գանգատներին հետևելը և գրանցելը, ներառյալ ի պատասխան դրանց ձեռնարկված գործողությունները,  գ(c). որոնք կհավաստեն, որ, անհրաժեշտության դեպքում կատարվել է համապատասխան ուղղում և ուղղիչ գործողություն: |  |  |
| **9.9.4** | Գանգատը ստանալուց հետո սերտիֆիկացման մարմինը պետք է հաստատի՝ արդյոք գանգատը վերաբերում է սերտիֆիկացման աշխատանքներին, որի համար այն պատասխանատու է: Եթե այո, ապա պետք է համապատասխանաբար արձագանքում: |  |  |
| **9.9.5** | Հնարավորության դեպքում, սերտիֆիկացման մարմինը պետք է հաս­տա­տի գանգատի ընդունումը և պետք է գանագատը ներկայացնողին տրամադրի կատարված աշխատանքի վերաբերյալ հաշվետվությունները և արդյունքը: |  |  |
| **9.9.6** | Գանգատարկող սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պատասխանատու լինի գանգատը վավերացնելու համար անհրաժեշտ ողջ տեղեկատվու­թյու­նը հավաքելու և ստուգելու համար: |  |  |
| **9.9.7** | Հնարավորության դեպքում, սերտիֆիկացման մարմինը գանգատարկողին պետք է պաշտոնապես ծանուցի գանգատների արձագանքնման գործընթացի ավարտի մասին: |  |  |
| **9.9.8** | Սերտիֆիկացված անձի մասին ցանկացած հիմնավորված գանգատ սերտիֆիկացման մարմնի կողմից պետք է ուղարկվի նաև տվյալ սերտիֆիկացված անձին` համապատասխան ժամկետում: |  |  |
| **9.9.9** | Գանգատների արձագանքնման գործընթացը պետք է համապա­տաս­խա­նի գաղտնիության պահանջներին, քանի որ դա առնչվում է գանգատարկողի և գանգատի առարկայի հետ: |  |  |
| **9.9.10** | Գանգատարկողի հետ հաղորդակցվելու մասին որոշումը պետք է կայացվի, քննարկվի և հաստատվի այն անձնակազմի կողմից, ով նախկինում ներգրավված չի եղել գանգատարկման ընթացակարգում: |  |  |
| **10** | **Կառավարման համակարգին ներկայացվող պահանջները** |  |  |
| **10.1** | **Ընդհանուր դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ստեղծի, փաստաթղթավորի, ներդնի և աշխատանքային վիճակում պահպանի կառավարման համակարգ, որը կարող է ապահովել և ցույց տալ սույն ստանդարտի պահանջների հետևողական կատարումը: Բացի 4-ից 9 կետերի պահանջները բավարարելուց, սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ներդնի կառավարման համակարգ, որը համապատասխանում է ստորև ներկայացված Ա կամ Բ տարբերակներին.  - տարբերակ Ա. ընդհանուր կառավարման համակարգ, որը բավարարում է 10.2 կետի պահանջները, կամ  - տարբերակ Բ. 10.2 կետի պահանջները բավարարող մարմին, որը ըստ ԻՍՕ 9001 ստանդարտի պահանջների ստեղծում և աշխատանքային վիճակում պահպանում է կառավարման համակարգ և կարող է ապահովել և ցույց տալ սույն ստանդարտի պահանջների հետևողական կատարումը: |  |  |
| **10.2** | **Ընդհանուր կառավարման համակարգին ներկայացվող պահանջները** |  |  |
| **10.2.1** | **Ընդհանուր դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ստեղծի, փաստաթղթավորի, ներդնի և աշխատանքային վիճակում պահպանի կառավարման համակարգ, որը կարող է ապահովել և ցույց տալ սույն ստանդարտի պահանջների հետևողական կատարումը:  Սերտիֆիկացման մարմնի բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է ստեղծի և փաստաթղթավորի իր աշխատանքների քաղաքականությունը և նպատակները:  Բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է ապահովի կառավարման համակարգի մշակման և ներդրման վերաբերյալ պարտավորությունների ընդունման վկայությունները՝ սույն ստանդարտի պահանջների համապատասխան: Բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է ապահովի, որ քաղաքականությունը հասկանալի է, ներդրվում և աշխատանքային վիճակում պահպանվում է սերտիֆիկացման մարմնի բոլոր մակարդակներում:  Սերտիֆիկացման մարմնի բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է նշանակի ղեկավարության կազմից ներկայացուցիչ, որն անկախ մյուս պարտավորություններից պետք է պատասխանատվություն կրի և լիազորված լինի.  ա(a). կառավարման համակարգի համար անհրաժեշտ գործընթացների և ընթացակարգերի մշակման, ներդրման և աշխատանքային վիճակում պահպանելու համար,  բ(b). կառավարման համակարգի գործառնության և բարելավման անհրաժեշտության մասին բարձրաստիճան ղեկավարությանը հաշվետվություն ներկայացնելու համար: |  |  |
| **10.2.2** | **Կառավարման համակարգի փաստաթղթավորումը**  Սույն ստանդարտի համապատասխան պահանջները պետք է փաստաթղթավորվեն: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է երաշխավորի, որ կառավարման համակարգի փաստաթղթերը տրամադրվում են ողջ համապատասխան անձնակազմին: |  |  |
| **10.2.3** | **Փաստաթղթերի հսկողությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ստեղծի ընթացակարգեր` սույն ստանդարտի պահանջների կատարմանն առնչվող փաստաթղթերի (ներքին և արտաքին) հսկման համար: Ընթացակարգերը պետք է սահմանեն անհրաժեշտ հսկողության միջոցներ՝ իրականացնելու.  ա(a). նախքան փաստաթղթերի թողարկումը՝ դրանց ճշտության ստուգման հսկողություն,  բ(b). փաստաթղթերի վերլուծության և անհրաժեշտության դեպքում արդիականացման և վերահաստատման հսկողություն,  գ(c). փաստաթղթերի փոփոխությունների և ընթացիկ վերանայման կարգավիճակի նույնականացման ապահովման հսկողություն,  դ(d). փաստաթղթերի համապատասխան վարկածների առկայության ապահովում՝ դրանց կիրառման կետերում,  ե(e). փաստաթղթերի պարզ և հեշտ նույնականացվող վիճակում պահպանման ապահովում,  զ(f). արտաքին ծագման փաստաթղթերի նույնականացման և դրանց տարածման հսկողություն,  է(g). չգործող փաստաթղթերի պատահական օգտագործման կանխում և որևէ նպատակով պահված նման փաստաթղթերի համապատասխան նույնականացման կիրառում: |  |  |
| **10.2.4** | **Գրառումների հսկողությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի հսկողության ընթացակար­գեր՝ սույն ստանդարտի պահանջների կատարմանն առնչվող գրառումների նույնականացման, դրանց պահման, պապանման, վերականգնման, արխիվացման և ոչնչացման համար:  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի գրառումների պահման ընթացակարգեր այն ժամանակաշրջանի համար, որը համապատաս­խանում է իր պայմանագրային և իրավական պարտավորություններին: Նման գրառումներից օգտվելու հնարավորությունը պետք է համապատասխանի գաղտնիության համաձայնագրերին: |  |  |
| **10.2.5** | **Ղեկավարության կողմից վերլուծությունը** |  |  |
| **10.2.5.1** | **Ընդհանուր դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմնի բարձրադիր ղեկավարությունը պլանավորված պարբերակա-նությամբ պետք է մշակի իր կառավարման համակարգը վերլուծելու ընթացակարգեր՝ դրա մշտական պիտանիությունը, համապատասխանությունը և արդյունավետությունը, այդ թվում սույն ստանդարտի պահանջների կատարմանն առնչվող սահմանված քաղաքականությունը և նպատակներն ապահովելու համար: Այս վերլուծությւոնները պետք է իրականացվեն առնվազն 12 ամիսը մեկ անգամ և պետք է փաստաթղթերով հիմնավորված լինեն: |  |  |
| **10.2.5.2** | **Վերլուծության մուտքային տվյալները**  Ղեկավարության կողմից վերլուծության համար մուտքային տվյալները պետք է ներառեն հետևյալ տեղեկատվությունը.  ա(a). ներքին և արտաքին աուդիտների արդյունքները (օրինակ` հավատարմագրող մարմնի գնահատում),  բ(b). հայտատուներից, թեկնածուներից, սերտիֆիկացված անձանցից և սույն ստանդարտի պահանջների կատարման հետ կապված շահագրգիռ կողմերից հետադարձ կապը,  գ(c). անկողմնակալության ապահովումը,  դ(d). կանխարգելիչ և ուղղիչ գործողությունների կարգավիճակը,  ե(e). ղեկավարության նախորդ վերլուծությունից բխող հետագա գործողությունները,  զ(f). նպատակների իրականացումը,  է(g). փոփոխությունները, որոնք կարող են ազդել կառավարման համակարգի վրա,  ը(h). բողոքարկումները և գանգատները: |  |  |
| **10.2.5.3** | **Վերլուծության ելքային տվյալները**  Ղեկավարության կողմից վերլուծության ելքային տվյալները պետք է ներառեն որոշումներն ու գործողությունները, որոնք վերաբերում են.  ա) կառավարման համակարգի և դրա գործընթացների արդյունավետության բարձրացմանը,  բ) սույն ստանդարտի պահանջների կատարմանն առնչվող սերտիֆիկացման ծառայությունների բարելավմանը,  գ) ռեսուրսների պահանջարկին: |  |  |
| **10.2.6** | **Ներքին աուդիտները** |  |  |
| **10.2.6.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի ներքին աուդիտների ընթացակարգեր` հավաստելու համար, որ այն համապատասխանում է սույն ստանդարտի պահանջներին և որ կառավարման համակարգը ներդրված է արդյունավետ և պահպանվում է աշխատանքային վիճակում: |  |  |
| **10.2.6.2** | Աուդիտների ծրագիրը պետք է պլանավորվի` հաշվի առնելով աուդիտի ենթակա գործընթացների և տեղամասերի կարևորությունը, ինչպես նաև նախորդ աուդիտների արդյունքները: |  |  |
| **10.2.6.3** | Ներքին աուդիտները պետք է իրականացվեն առնվազն 12 ամիսը մեկ անգամ: Ներքին աուդիտների հաճախականությունը կարող է կրճատվել, եթե սերտիֆիկացման մարմինը ցույց է տալիս, որ իր կառավարման համակարգը շարունակում է գործել արդյունավետ` համաձայն սույն ստանդարտի և ապացուցել իր կայունությունը: |  |  |
| **10.2.6.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի, որ.  ա(a). ներքին աուդիտներն անցկացվեն սերտիֆիկացման գործընթացին, աուդիտին և սույն տանդարտի պահանջներին քաջատեղյակ իրազեկ անձնակազմի կողմից,  բ(b). աուդիտորները աուդիտի չենթարկեն իրենց սեփական աշխատանքը,  գ(c). աուդիտի ենթարկված տեղամասի համար պատասխանատու անձնակազմը տեղեկացվի աուդիտի արդյունքի մասին,  դ(d). ներքին աուդիտներից բխող ցանկացած գործողություն ձեռնարկվի ժամանակին և պատշաճ կերպով,  ե(e). սահմանվի բարելավման ցանկացած հնարավորություն: |  |  |
| **10.2.7** | **Ուղղիչ գործողությունները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի ընթացակարգեր` իր աշխատանքներում անհամապատասխանությունների նույնականացման և կառավարման համար: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է նաև, անհրաժեշտության դեպքում, ձեռնարկի միջոցառումներ անհամապատասխանությունների պատճառների վերացման ուղղությամբ`  դրանց կրկնակի առաջացումը կանխելու նպատակով: Ուղղիչ գործողությունները պետք է իրականացվեն հայտնաբերված խնդրների հետևանքներին համպատասխան: Ընթացակար-գերը պետք է սահմանեն պահանջներ.  ա(a). անհամապատասխանությունների որոշման վերաբերյալ,  բ(b). անհամապատասխանության պատճառների որոշման վերաբերյալ,  գ(c). անհամապատասխանությունների շտկման վերաբերյալ,  դ(d). անհամապատասխանությունների կրկնումից խուսափելու համար գործողությունների անհրաժեշտ գնահատման վերաբերյալ,  ե(e). անհրաժեշտ գործողությունների ժամանակին որոշման և իրականացման վերաբերյալ,  զ(f). ձեռնարկված գործողությունների արդյունքների գրառումների վերաբերյալ,  է(g). ուղղիչ գործողությունների արդյունավետության վերլուծության վերաբերյալ: |  |  |
| **10.2.8** | **Կանխարգելիչ գործողությունները**  Հնարավոր անհամապատասխանությունների առաջացումը կանխելու համար սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի կանխարգելիչ գործողությունների ձեռնարկման համար ընթացակարգ(եր): Ձեռնարկված կանխարգելիչ գործողությունները պետք է իրականացվեն հնարավոր խնդրների հետևանքներին համապատասխան: Կանխարգելիչ գործողությունների ընթացակարգերը պետք է սահմանեն պահանջներ.  ա(a). հնարավոր անհամապատասխանությունների և դրանց պատճառների որոշման վերաբերյալ,  բ(b). անհամապատասխանությունների առաջացումը կանխելու նպատակով գործողությունների անհրաժեշտության գնահատման վերաբերյալ,  գ(c). անհրաժեշտ գործողության որոշման և իրագործման վերաբերյալ,  դ(d) ձեռնարկված գործողությունների արդյունքների գրառումների վերաբերյալ,  ե(e). ձեռնարկված կանխարգելիչ գործողությունների արդյունավետության վերլուծության վերաբերյալ: |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Լրացուցիչ պահանջներ** | **Փաստաթղթի նշագիրը և/կամ անվանումը** | **Որտեղ է վկայակոչված**  **(Փաստաթղթի անվանումը, կետը)**  (**լրացվում է ՀԳՄ-ի կողմից)** | **Գրառումներ, մեկնաբանություններ**  **(լրացվում է հավատարմագրման փորձագետի (գնահատողի) կողմից)** |
| **Հավատարմագրման նշանի կիրառումը/տեքստային վկայակոչումը**  (կիրառելի չէ առաջին անգամ հավատարմագրման դեպքում) | K-03 Հավատարմագրման ազգային մարմնի պատկերանիշի և հավատարմագրման նշանի կիրառման կարգը |  |  |