|  |
| --- |
| **(Համապատասխանության գնահատման մարմնի (ՀԳՄ) անվանումը)****ՀԱՐՑԱԹԵՐԹ** |
| **ՀՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17020-2013 ստանդար­տի կետը** | **Բովանդակությունը** | **Որտեղ է վկայակոչված****(Փաստաթղթի անվանումը, կետը)****(լրացվում է ՀԳՄ-ի կողմից)** | **Գրառումներ, մեկնաբանություններ****(լրացվում է հավատարմագրման փորձագետի (գնահատողի) կողմից)** |
| **4** | **Ընդհանուր պահանջներ** |  |  |
| **4.1** | **Անաչառություն և անկախություն**  |  |  |
| **4.1.1** | Հսկողության աշխատանքները պետք է կատարվենանաչառորեն:  |  |  |
| **4.1.2** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է պատասխանտու լինի իր հսկողության գործունեության անաչառության համար և չպետք է թույլատրի, որ առևտրային, ֆինանսական կամ այլ ճնշումները վտանգեն անաչառությունը: |  |  |
| **4.1.3** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է շարունակաբար բացահայտի անաչառությունը վտանգող ռիսկերը: Դա պետք ընդգրկի այն ռիսկերը, որոնք ծագում են այդ մարմնի գործունեությունից կամ փոխհարաբերություններից, կամ այդ մարմնի անձնակազմի փոխհարաբերություններից: Այնուամենայնիվ, այդ փոխհարաբերություններն անհրաժեշտաբար չեն ենթադրում, որ հսկողություն իրականացնող մարմնի գործունեության անաչառությունը վտանգված է:  |  |  |
| **4.1.4** | Եթե բացահայտվել է անաչառության հետ կապված ռիսկը, ապա հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունակ լինի ցուցադրել, թե ինչպես է այն վերացնում կամ նվազագույնի հասցնում նման ռիսկը:  |  |  |
| **4.1.5** | Հսկողություն իրականացնող մարմնի բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է ստանձնած լինի անաչառության ապահովման պարտավորությունը: |  |  |
| **4.1.6** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է բավականաչափ անկախ լինի` իր ծառայությունների իրականացման պահանջվող պայմաններին բավարարելու համար: Այդ պայաններից կախված, այն պետք է բավարարի Հավելված Ա-ում նախատեսված նվազագույն պահանջներին` ինչպես նկարագրված է ստորև:  |  |  |
|  ա) Երրորդ կողմի հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է բավարարի Կետ Ա.1-ում բերված Ա տեսակին ներկայացվող պահանջներին (երրորդ կողմի հսկողություն իրականացնող մարմին): |  |  |
|  բ) Առաջին կողմի, երկրորդ կողմի կամ առաջին և երկրորդ կողմերի հսկողություններ իրականացնող մարմինը, որը կազմում է հսկողության առարկաների նախագծման, արտադրության, մատակարարման, տեղակայման, օգտագործման կամ սպասարկման մեջ ներգրավված կազմակերպության առանձին և ճանաչելի մասը, և որը հսկողության ծառայություններ է մատուցում միայն իր մայր կազմակերպությանը (ներքին հսկողություն իրականացնող մարմին), պետք է բավարարի Կետ Ա.2-ում բերված Բ տեսակին ներկայացվող պահանջներին:  |  |  |
|  գ) Առաջին կողմի, երկրորդ կողմի կամ առաջին և երկրորդ կողմերի հսկողություններ իրականացնող մարմինը, որը կազմում է հսկողության առարկաների նախագծման, արտադրության, մատակարարման, տեղակայման, օգտագործման կամ սպասարկման մեջ ներգրավված կազմակերպության ճանաչելի, բայց ոչ անհրաժեշտաբար առանձին մասը, և որը հսկողության ծառայություններ է մատուցում իր մայր կազմակերպությանը և/կամ այլ կողմերին, պետք է բավարարի Կետ Ա.3-ում բերված Գ տեսակին ներկայացվող պահանջներին: |  |  |
| **4.2** | **Գաղտնիություն**  |  |  |
| **4.2.1** | Օրենսդրորեն սահմանված պարտավորությունների համաձայն, հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է պատասխանատու լինի հսկողության աշխատանքների իրականացման ընթացքում ձեռքբերված կամ ձևավորված տեղեկատվության կառավարման համար: Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է հաճախորդին նախօրոք տեղեկացնի այն տեղեկատվության մասին, որը նա մտադիր է մատչելի դարձնել հանրության համար: Բացառությամբ այն տեղեկատվությունից, որը հաճախորդը հանրորեն մատչելի է դարձնում, կամ որի վերաբերյալ հսկողություն իրականացնող մարմնի և հաճախորդի միջև ձեռք է բերվել պայմանավորվածություն (օրինակ` գանգատներին պատասխանելու նպատակով), մյուս բոլոր տեղեկությունները համարվում են մասնավոր տեղեկատվություն և պետք է դիտվեն որպես գաղտնի տեղեկատվություն:  |  |  |
| **4.2.2** | Երբհսկողություն իրականացնող մարմինը օրենքով կամ պայմանագրային պարտավորություններով պարտավոր է հրապարակել գաղտնի տեղեկատվություն, ապա համապատասխան հաճախորդը կամ ֆիզիկական անձը պետք է ծանուցվեն տրամադրվող տեղեկատվության վերաբերյալ, եթե օրենքով դա չի արգելվում: |  |  |
| **4.2.3** | Բացի հաճախորդից, այլ աղբյուրներից (օրինակ` գանգատողից, կարգավորողներից) հաճախորդի մասին ձեռքբերված տեղեկատվությունը պետք է համարվի գաղտնի: |  |  |
| **5** | **Կառուցվածքային պահանջներ** |  |  |
| **5.1** | **Վարչական պահանջներ** |  |  |
| **5.1.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է լինի իրավաբանական անձ կամ իրավաբանական անձի առանձնացված ստորաբաժանում, այնպես, որ այն կարողանա օրենքով պատասխանատվություն կրել իր հսկողության բոլոր աշխատանքների համար:  |  |  |
| **5.1.2** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը, որը հանդիսանում է հսկողությունից բացի այլ գործունեության մեջ ներգրավվածիրավաբանական անձի մաս, պետք է ճանաչելի լինի այդ անձի ներսում: |  |  |
| **5.1.3** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթեր, որոնցով սահմանվում է իր իրազեկությանը վերապահված գործունեությունը:  |  |  |
| **5.1.4** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա բավարար ապահովվածություն (օրինակ` ապահովագրություն կամ պահուստներ)` իր գործունեությունից ծագող պարտավորությունները ծածկելու համար:  |  |  |
| **5.1.5** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթեր, որոնք նկարագրում են այն պայմանագրային պայմանները, որոնցով այն իրականացնում է հսկողությունը, բացառությամբ երբ այն հսկողության ծառայություններ է մատուցում իրավաբանական անձին, որի մասն է կազմում այն: |  |  |
| **5.2** | **Կազմակերպումը և կառավարումը** |  |  |
| **5.2.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմնի կառուցվածքը և կառավարումը պետք է երաշխավորեն անաչառությունը: |  |  |
| **5.2.2** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է կազմակերպված լինի և կառավարվի այնպես, որպեսզի հնարավորություն ընձեռվի այդ մարմնին պահպանել իր հսկողության գործունեության իրականացման ունակությունը:  |  |  |
| **5.2.3** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է սահմանի ու փաստաթղթավորի կազմակերպության պատասխանատվությունները և հաշվետվությունների կառուցվածքը: |  |  |
| **5.2.4** | Եթե հսկողություն իրականացնող մարմինը կազմում է այլ գործունեություն իրականացնող իրավաբանական անձի մաս, ապա պետք է սահմանվի այլ գործունեության և հսկողության գործունեության միջև փոխկապվածությունը: |  |  |
| **5.2.5** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա մեկ կամ մի քանի անձ(ինք)` տեխնիկական ղեկավար(ներ), ովքեր ամբողջապես պատասխանատու կլինեն` սույն ստանդարտին համապատասխան հսկողության գործունեության իրականացումն երաշխավորելու համար:  |  |  |
| **5.2.6** | Հսկողություն իրականացնող մարմնում պետք է նշանակվի մեկ կամ ավելի անձ(ինք), ով կփոխարինի հսկողության ընթացիկ գործունեության համար պատասխանատու ցանկացած տեխնիկական կառավարչին` նրա բացակայության ընթացքում: |  |  |
| **5.2.7** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա հսկողության գործունեության մեջ ներգրավված իր յուրաքանչյուր կազմակերպության յուրաքանչյուր պաշտոնի տեսակի համար սահմանված աշխատանքի նկարագրությունը կամ այլ փաստաթուղթ: |  |  |
| **6** | **Ռեսուրսներին ներկայացվող պահանջներ**  |  |  |
| **6.1** | **Անձնակազմ**  |  |  |
| **6.1.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է սահմանի և փաստաթղթավորի իրազեկության պահանջները հսկողության աշխատանքներում ներգրավված ողջ անձնակազմի համար, ներառյալ` կրթության, վերապատրաստման, տեխնիկական գիտելիքի, հմտությունների և փորձի պահանջները: |  |  |
| **6.1.2** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է վարձի կամ պայմանագրեր կնքի բավարար թվով անձանց հետ, ովքեր ունեն պահանջվող իրազեկություն, այդ թվում, անհրաժեշտության դեպքում` մասնագիտական դատողություններ կատարելու, այդ մարմնին վերապահված հսկողության գործունեության տեսակին, ոլորտին և ծավալին համապատասխան կարողություններ: |  |  |
| **6.1.3** | Հսկողության իրականացման համար պատասխանատու անձնակազմը պետք է ունենա իրականացվելիք հսկողությանը համապատասխան որակավորումներ, վերապատրաստում, փորձառություն և պահանջների բավարար գիտելիքներ: Նրանք պետք է ունենան համապատասխան գիտելիք նաև հետևյալի մասին. - հսկվող արտադրանքի արտադրության, գործընթացների կատարման և ծառայությունների մատուցման համար կիրառվող տեխնոլոգիայի վերաբերյալ,- արտադրանքի օգտագործման, գործընթացների իրականացման և ծառայությունների մատուցման եղանակի վերաբերյալ,- արտադրանքի օգտագործման ընթացքում հնարավոր բոլոր խոտանների, գործընթացի իրականացման ժամանակ հնարավոր բոլոր խափանումների և ծառայությունների մատուցման ժամանակ հնարավոր բոլոր թերությունների վերաբերյալ:Նրանք պետք է հասկանան արտադրանքի օգտագործման, գործընթացների իրականացման և ծառայությունների մատուցման կանոնավոր ցուցանիշների նկատմամբ հայտնաբերված շեղումների նշանակությունը: |  |  |
| **6.1.4** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը յուրաքանչյուր անձի համար պետք է հստակ դարձնի իր պարտականությունները, պատասխանատվությունները և լիազորությունները: |  |  |
| **6.1.5** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթավորված ընթացակարգեր` տեսուչների և հսկողության աշխատանքներում ներգրավված այլ անձնակազմի ընտրության, վերապատրաստման, պաշտոնապես լիազորման և մոնիտորինգի համար: |  |  |
| **6.1.6** | Հսկողության փաստաթղթավորված ընթացակարգերը (տես` 6.1.5) պետք է ուղղված լինեն հետևյալ փուլերին. * պարտականություններին ծանոթանալու շրջան,
* փորձառու տեսուչների հետ ուղղորդվող աշխատանքի շրջան,
* շարունակական վերապատրաստում` տեխնոլոգիաների և հսկողության մեթոդների զարգացմանը համընթաց գիտելիքները զարգացնելու համար:
 |  |  |
| **6.1.7** | Պահանջվող վերապատրաստումը պետք է կախված լինի յուրաքանչյուր տեսուչի և հսկողության գործունեության մեջ ներգրավված այլ անձնակազմի ունակությունից, որակավորումներից և փորձից, ինչպես նաև` մոնիտորինգի արդյունքներից (տես` 6.1.8-ը): |  |  |
| **6.1.8** | Հսկողության մեթոդներին և ընթացակարգերին ծանոթ անձնակազմը պետք է բոլոր տեսուչների և հսկողության աշխատանքներում ներգրավված այլ անձնակազմի աշխատանքի մշտադիտարկման միջոցով ապահովի նրանց բավարար կատարողականը: Մշտադիտարկման արդյունքները պետք է օգտագործվեն վերապատրաստման կարիքների գնահատման համար (տես 6.1.7-ը):  |  |  |
| **6.1.9** | Յուրաքանչյուր տեսուչ պետք է ենթարկվի գործնական դիտարկման, եթե չկան բավականաչափ հաստատող ապացույցներ, որ տեսուչի մասնագիտական հմտությունները պահպանվում են:  |  |  |
| **6.1.10** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է պահպանի հսկողության աշխատանքներում ներգրավված իր անձնակազմի յուրաքանչյուր անդամի աշխատանքի մշտադիտարկման, կրթության, վերապատրաստման, տեխնիկական գիտելիքների, հմտությունների, փորձի և լիազորությունների մասին գրառումները: |  |  |
| **6.1.11** | Հսկողության աշխատանքներում ներգրավված անձնակազմը չպետք է վարձատրվի այնպես, որ դա ազդի հսկողության արդյունքների վրա: |  |  |
| **6.1.12** | Հսկողություն իրականացնող մարմնի ողջ անձնակազմը, թե՛ ներքին և թե՛ արտաքին, որը կարող է ազդել հսկողության աշխատանքների վրա, պետք է գործի անաչառորեն: |  |  |
| **6.1.13** | Հսկողություն իրականացնող մարմնի ողջ անձնակազմը, այդ թվում` ենթակապալառուները, արտաքին մարմինների անձնակազմը և հսկողություն իրականացնող մարմնի անունից գործող ֆիզիկական անձինք, պետք է գաղտնի պահեն հսկողության գործունեության իրականացման ընթացքում ձեռքբերված կամ ձևավորված ողջ տեղեկատվությունը, բացառությամբ օրենքով նախատեսված դեպքերից: |  |  |
| **6.2** | **Սարքավորումներ և հարմարանքներ** |  |  |
| **6.2.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա մատչելի, կիրառելի և համապատասխան սարքավորումներ և հարմարանքներ, որոնք թույլ են տալիս հսկողության գործունեության հետ կապված բոլոր աշխատանքները կատարել իրազեկ և անվտանգ ձևով:  |  |  |
| **6.2.2** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա սահմանված կանոններ` հսկողության իրականացման նպատակով որոշակի սարքավորումների և հարմարանքների ձեռքբերման և օգտագործման համար: |  |  |
| **6.2.3** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է երաշխավորի 6.2.1-ում նշված սարքավորումների և հարմարանքների նպատակային օգտագործման համար շարունակական պիտանելիությունը: |  |  |
| **6.2.4** | Բոլոր սարքավորումները, որոնք զգալի ազդեցություն ունեն հսկողության արդյունքների վրա, պետք է սահմանվեն և, անհրաժեշտության դեպքում, առանձնակի նույնականացվեն: |  |  |
| **6.2.5** | Բոլոր սարքավորումները (տես` 6.2.4) պետք է պահպանվեն` փաստաթղթավորված ընթացակարգերի և հրահանգների համաձայն: |  |  |
| **6.2.6** | Անհրաժեշտության դեպքում, հսկողության արդյունքների վրա զգալի ազդեցություն ունեցող չափող սարքավորումները պետք է նախքան շահագործելը տրամաչափարկվեն, իսկ հետագայում` տրամաչափարկվեն սահմանված ծրագրի համաձայն: |  |  |
| **6.2.7** | Սարքավորումների տրամաչափարկման ընդհանուր ծրագիրը պետք է կազմվի և իրականացվի այնպես, որպեսզի երաշխավորվի, որ հսկողություն իրականացնող մարմնի կողմից կատարված չափումները հնարավորինս համադրելի են ազգային և միջազգային չափանմուշներին, եթե կան այդպիսիք: Եթե ազգային և միջազգային չափանմուշների հետ համադրումը հնարավոր չէ, ապա հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է պահպանի հսկողության արդյունքների կորելյացիոն կամ ճշտգրտության փաստարկները: |  |  |
| **6.2.8** | Հսկողություն իրականացնող մարմնի կողմից իրականացվող չափումների չափանմուշները պետք է օգտագործվեն միայն տրամաչափարկման և ոչ մի այլ նպատակներով: Չափանմուշները պետք է տրամաչափարկվեն` ապահովելով ազգային կամ միջազգային չափանմուշների հետ համադրելիությունը: |  |  |
| **6.2.9** | Համապատասխան դեպքերում, պետ ք է իրականացնել շահագործման մեջ գտնվող սարքի տեխնիկական սպասարկում`պարբերական տրամաչափարկումների միջև ընկած ժամանակաշրջանում:  |  |  |
| **6.2.10** | Չափանմուշ նյութերը, հնարավորության դեպքում, պետք է համադրելի լինեն ազգային կամ միջազգային չափանմուշ նյութերի հետ, եթե կան այդպիսիք: |  |  |
| **6.2.11** | Մուտքային հսկողության գործունեության արդյունքների համար անհրաժեշտության դեպքում հսկողության իրականացնող մարմինը պետք է սահմանի հետևյալ ընթացակարգերը` ա) մատակարարների ընտրությունը և հաստատումը, բ) ստացվող ապրանքների և ծառայությունների համապատասխանության ստուգումը, գ) համապատասխան պահեստավորման հարմարությունների երաշխավորումը:  |  |  |
| **6.2.12** | Անհրաժեշտության դեպքում պահեստավորված առարկաների վիճակը պետք է գնահատվի համապատասխան պարբերականությամբ` վատթարացումը հայտնաբերելու նպատակով: |  |  |
| **6.2.13** | Եթե հսկողություն իրականացնող մարմինը ստուգումների համար օգտագործում է համակարգիչներ կամ ավտոմատացված սարքավորումներ, ապա այն պետք է ապահովի, որ. ա) համակարգչային ծրագրերը պիտանի են օգտագործման համար,  բ) սահմանված են և գործում են ընթացակարգեր` տվյալների ամբողջականությունը և անվտանգությունը պաշտպանելու համար,  գ) համակարգիչը և ավտոմատացված սարքավորումները պահպանվում են այնպես, որպեսզի երաշխավորվի դրանց պատշաճ աշխատանքը: |  |  |
| **6.2.14** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթավորված ընթացակարգեր` անսարք սարքավորումների համար: Անսարք սարքավորումները պետք է հանվեն ծառայությունից` առանձնացվելով, տեսանելի պիտակավորմամբ կամ մակնշմամբ: Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ուսումնասիրի անսարքության ազդեցությունը նախկին հսկողությունների վրա և, անհրաժեշտության դեպքում, ձեռնարկի համապատասխան ուղղիչ գործողություն: |  |  |
| **6.2.15** | Սարքավորմանը, այդ թվում` ծրագրային ապահովմանը վերաբերող տեղեկությունները պետք է գրանցվեն: Տեղեկությունները պետք է ներառեն բնութագրերի նկարագրությունը և, համապատասխան դեպքերում` տրամաչափարկման ու սպասարկման մասին տվյալները: |  |  |
| **6.3** | **Ենթակապալ** |  |  |
| **6.3.1** | Սովորաբար հենց հսկողություն իրականացնող մարմինն է իրականացնում այն հսկողությունները, որոնց համար պարտավորություն է ստանձնել: Եթե հսկողություն իրականացնող մարմինը հսկողության որևէ մասի համար կնքում է ենթակապալ, ապա այն պետք է ապահովի և կարողանա ցուցադրել, որ ենթակապալառուն իրազեկ է խնդրո առարկա աշխատանքները կատարելու համար և, որտեղ կիրառելի է, համապաատասխանում է սույն ստանդարտով նախատեսված պահանջներին կամ համապատասխանության գնահատմանն առնչվող այլ ստանդարտներին:  |  |  |
| **6.3.2** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է հաճախորդին տեղեկացնի` հսկողության որևէ մասի համար ենթակապալի պայմանագիր կնքելու իր մտադրության մասին: |  |  |
| **6.3.3** | Ցանկացած դեպքում, երբ ենթակապալառուները կատարում են հսկողության մաս կազմող աշխատանք, հսկողության առարկայի սահմանված պահանջներին համապատասխանության որոշման պատասխանատվությունը պետք է կրի հսկողություն իրականացնող մարմինը: |  |  |
| **6.3.4** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է գրանցի և պահպանի ենթակապալառուների իրազեկության և սույն ստանդարտի կամ համապատասխանության գնահատման ոլորտի այլ ստանդարտների պահանջներին համապատասխանության մասին իր ուսումնասիրության տվյալները: Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է վարի բոլոր ենթակապալառուների գրանցամատյան: |  |  |
| **7** | **Գործընթացին ներկայացվող պահանջներ**  |  |  |
| **7.1** | **Հսկողության մեթոդներ և ընթացակարգեր**  |  |  |
| **7.1.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է օգտագործի հսկողության այնպիսի մեթոդներ և ընթացակարգեր, որոնք սահմանված են հսկողության համար նախատեսված պահանջներում: Եթե դրանք սահմանված չեն, ապա հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է մշակի կիրառման ենթակա կոնկրետ մեթոդներ և ընթացակարգեր (տես` 7.1.3-ը): Եթե հաճախորդի կողմից առաջարկված հսկողության մեթոդը կիրառելի չէ, ապա հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է տեղեկացնի հաճախորդին այդ մասին:  |  |  |
| **7.1.2** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա և պետք է կիրառի համապատասխան փաստաթղթավորված հրահանգներ` հսկողության պլանավորման և նմուշառման ու հսկողության մեթոդների վերաբերյալ, մինչդեռ նման հրահանգների բացակայությունը կարող է վտանգել հսկողության գործընթացի արդյունավետությունը: Հնարավորության դեպքում, հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա վիճակագրական մեթոդների բավարար գիտելիք` վիճակագրորեն ողջամիտ նմուշառման ընթացակարգերը և արդյունքների ճիշտ վերամշակումը և մեկնաբանությունը ապահովելու համար: |  |  |
| **7.1.3** | Եթե հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է կիրառի ոչ ստանդարտ հսկողության մեթոդներ կամ ընթացակարգեր, ապա նման մեթոդները կամ ընթացակարգերը պետք է համապատասխան ու լիարժեքորեն փաստաթղթավորված լինեն:  |  |  |
| **7.1.4** | Հսկողություն իրականացնող մարմնի աշխատանքին առնչվող բոլոր հրահանգները, ստանդարտները կամ գրավոր ընթացակարգերը, աշխատանքային աղյուսակները, ստուգաթերթերը և հիմքային տվյալները պետք է պահպանվեն վերջնական թարմացված տեսքով և միշտ մատչելի լինեն անձնակազմի համար: |  |  |
| **7.1.5** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա պայմանագրերի կամ աշխատանքային հրահանգների հսկողության համակարգ, որը երաշխավորում է`  ա) իրականացվելիք աշխատանքն պատկանում է իր փորձառության շրջանակներին և որ կազմակերպությունն ունի համապատասխան ռեսուրսներ` սահմանված պահանջներին բավարարելու համար. բ) հսկողություն իրականացնող մարմնի ծառայությունների կարիքն ունեցող անձանց ներկայացվող պահանջները համապատասխանաբար սահմանված են և հատուկ պայմանները հասկանալի են, այնպես որ պահանջվող պարտականությունները կատարող անձնակազմին կարող են տրվել հստակ ձևակերպված միանշանակ հրահանգներ.  գ) ձեռնարկվող աշխատանքը հսկվում է պարբերական ուսումնասիրությունների և ուղղիչ գործողությունների միջոցով:  դ) պայմանագրի կամ աշխատանքային հրահանգի պահանջները բավարարված են:  |  |  |
| **7.1.6** | Երբ հսկողություն իրականացնող մարմինը օգտագործում է հսկողության գործընթացի մաս կազմող այլ աղբյուրից ստացված տեղեկատվությունը, ապա այն պետք է ստուգի այդ տեղեկատվության ամբողջականությունը: |  |  |
| **7.1.7** | Դիտարկումների կամ հսկողությունների ընթացքում ձեռքբերված տվյալները պետք է գրանցվեն ժամանակին` գործին առնչվող տեղեկատվության կորուստը կանխելու նպատակով:  |  |  |
| **7.1.8** | Հաշվարկները և տվյալների փոխանցումները պետք է ենթարկվեն համապատասխան ստուգումների: |  |  |
| **7.1.9** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթավորված հրահանգներ` հսկողությունն անվտանգ ձևով իրականացնելու համար: |  |  |
| **7.2** |  **Հսկողության առարկաների և նմուշների գործածումը** |  |  |
| **7.2.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ապահովի հսկողության ենթակա առարկաների և նմուշների միանշանակ բնութագրումը, որպեսզի զերծ մնա այդ առարկաների և նմուշների նույնականության հետ կապված խառնաշփոթից: |  |  |
| **7.2.2** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է որոշի, թե արդյոք հսկողության ենթակա առարկան նախապատրաստվել է: |  |  |
| **7.2.3** | Տեսուչի կողմից նկատված կամ նրան տեղեկացված ցանկացած առանձին արտասովոր երևույթ պետք է գրանցվի: Եթե առկա է որևէ կասկած` կապված իրականացվելիք հսկողության համար առարկայի պիտանելիության հետ, կամ եթե առարկան չի համապատասխանում տրամադրված նկարագրությանը, ապա հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է քննարկի խնդիրը հաճախորդի հետ: |  |  |
| **7.2.4** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթավորված ընթացակարգեր և համապատասխան պայմաններ, որպեսզի զերծ մնա իր պատասխանատվության տակ գտնվող ստուգման ենթակա առարկաների փչանալուց կամ վնասվելուց: |  |  |
| **7.3** | **Հսկողության գրառումները** |  |  |
| **7.3.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ապահովի գրառումների համակարգի (տես` 8.4-ը) վարումը` հսկողության ընթացակարգերի արդյունավետ իրականացումը ցուցադրելու և հսկողության գնահատման հնարավորություն ընձեռելու համար: |  |  |
| **7.3.2** | Հսկողության հաշվետվությունը կամ հավաստագիրը պետք է ներքին կարգով բացահայտելի լինի հսկողությունն իրականացրած տեսուչի(ների) համար:  |  |  |
| **7.4** | **Հսկողության հաշվետվություններ և հսկողության սերտիֆիկատներ** |  |  |
| **7.4.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմնի կողմից կատարված աշխատանքը պետք է նկարագրված լինի հասանելի հսկողության հաշվետվության կամ հսկողության սերտիֆիկատի ձևով: |  |  |
| **7.4.2** | Ցանկացածհսկողության հաշվետվություն/սերտիֆիկատ պետք է ընդգրկի բոլոր ստորև նշված կետերը.  ա) տրամադրող մարմնի տվյալները,  բ) բացառիկ տարբերանշանը և տրման ամսաթիվը,  գ) հսկողության ամսաթիվը (ժամկետը),  դ) հսկողության ենթարկված առարկայի(ների) բնութագրերը,  ե) լիազորված անձնակազմի ստորագրություն կամ հաստատման այլ նշան,  զ) համապատասխանության հայտարարություն, որտեղ կիրառելի է,  է) հսկողության արդյունքները, բացառությամբ, երբ դրանք մանրամասնված են 7.4.3-ի համաձայն:  |  |  |
| **7.4.3** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է տրամադրի հսկողության սերտիֆիկատ, որում ներառված չեն հսկողության արդյունքները [տես` 7.4.2 է)] միայն այն դեպքում, երբ հսկողություն իրականացնող մարմինը կարող է պատրաստել նաև հսկողության արդյունքները պարունակող հսկողության հաշվետվություն և երբ թե´ հսկողության սերտիֆիկատը և թե´ հսկողության հաշվետվությունը հղվում են միմյանց: |  |  |
| **7.4.4** | 7.4.2-ում թվարկված ողջ տեղեկատվությունը պետք է ներկայացվի ճշգրիտ, ստույգ և հստակ: Եթե հսկողության հաշվետվությունը կամ հսկողության սերտիֆիկատը պարունակում են արդյունքներ, որոնք տրամադրվել են ենթակապալառուների կողմից, ապա այդ արդյունքները պետք է հստակ բնորոշված լինեն: |  |  |
| **7.4.5** | Հրատարակումից հետո հսկողության հաշվետվության կամ հսկողության սերտիֆիկատի ուղղումները կամ լրացումները պետք է գրանցվեն սույն ենթակետի (7.4) համապատասխան պահանջների համաձայն: Լրամշակված հաշվետվությունը կամ սերտիֆիկատը պետք է բնորոշի փոխարինված հաշվետվությունը կամ սերտիֆիկատը: |  |  |
| **7.5** | **Գանգատներ և բողոքարկումներ** |  |  |
| **7.5.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ունենա գանգատները և բողոքարկումները ստանալու, գնահատելու և որոշումներ կայացնելու փաստաթղթավորված գործընթաց:  |  |  |
| **7.5.2** | Գանգատների և բողոքարկումների քննարկման գործընթացի նկարագրությունը պետք է մատչելի լինի ցանկացած շահագրգիռ կողմի համար` ըստ պահանջի: |  |  |
| **7.5.3** | Գանգատը ստանալով, հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է հաստատի, թե արդյոք գանգատն առնչվում է հսկողության գործունեությանը, որի համար այն պատասխանատու է և, եթե այդպես է, ապա պետք է ընթացք տրվի: |  |  |
| **7.5.4** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է պատասխանատու լինի գանգատների և բողոքարկումների քննարկման գործընթացում բոլոր որոշումների համար` բոլոր մակարդակներում: |  |  |
| 7.5.5 | Բողոքարկումների ուսումնասիրությունը և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացումը չպետք է հանգեցնի որևէ խտրական գործողության: |  |  |
| **7.6** | **Գանգատների և բողոքարկումների գործընթաց**  |  |  |
| 7.6.1 | Գանգատների և բողոքարկումների քննարկման գործընթացը պետք է ընդգրկի առնվազն հետևյալ տարրերը և մեթոդները`  ա) գանգատը կամ բողոքարկումը ստանալու, ճշտելու, ուսումնասիրելու, ինչպես նաև ձեռնարկվելիք պատասխան գործողությունների մասին որոշում կայեցնելու գործընթացի նկարագրությունը,  բ) գանգատները և բողոքարկումները գրանցելը և հսկելը, ներառյալ դրանց լուծման համար ձեռնարկված գործողությունները, գ) երաշխավորել, որ բոլոր համապատասխան գործողությունները ձեռնարկվել են: |  |  |
| **7.6.2** | Գանգատ կամ բողոքարկում ստացող հսկողություն իրականացնող մարմինը գանգատը կամ բողոքարկումը ճշտելու համար պետք է հավաքի և ստուգի ողջ անհրաժեշտ տեղեկատվությունը: |  |  |
| **7.6.3** | Հնարավորության դեպքում, հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է հաստատի գանգատի կամ բողոքարկման ստացումը և կատարված աշխատանքների մասին գանգատարկողին կամ բողոքարկողին պետք է տրամադրի ընթացիկ հաշվետվություններ և վերջնական եզրակացությունը: |  |  |
| **7.6.4** | Գանգատարկողին կամ բողոքարկողին փոխանցելու մասին որոշումը պետք է կայացնի կամ ստուգի կամ հաստատի այն անհատը(ները), ով ընդգրկված չի եղել խնդրո առարկա հսկողության նախնական գործունեության մեջ: |  |  |
| **7.6.5** | Հնարավորության դեպքում, հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է գանգատարկողին կամ բողոքարկողին տրամադրի պաշտոնական ծանուցում` գանգատի կամ բողոքարկման քննության գործընթացի ավարտի մասին: |  |  |
| **8** | **Կառավարման համակարգին ներկայացվող պահանջներ**  |  |  |
| **8.1** | **Տարբերակներ**  |  |  |
| **8.1.1** | **Ընդհանուր դրույթներ** |  |  |
|  | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է ներդնի և պահպանի այնպիսի կառավարման համակարգ, որն ի վիճակի է ապահովել սույն ստանդարտի պահանջների հետևողական իրականացումը` կամ Տարբերակ Ա-ի կամ Տարբերակ Բ-ի համաձայն: |  |  |
| **8.1.2** | **Տարբերակ Ա**Հսկողություն իրականացնող մարմնի կառավարման համակարգը պետք է բաղկացած լինի հետևյալից. * կառավարման համակարգի փաստաթղթերը (օրինակ` ձեռնարկը, քաղաքականությունը, պատասխանատվությունների սահմանումը, տե´ս 8.2-ը),
* փաստաթղթերի հսկողությունը (տե´ս 8.3-ը),
* գրառումների հսկողությունը (տե´ս 8.4-ը),
* ղեկավարության կողմից վերլուծությունը (տե´ս 8.5-ը),
* ներքին աուդիտը (տե´ս 8.6-ը),
* ուղղիչ գործողություններ (տե´ս 8.7-ը),
* կանխարգելիչ գործողություններ (տե´ս 8.8-ը),
* գանգատներ և բողոքարկումներ (տե´ս 7.5-ը և 7.6-ը):
 |  |  |
| **8.1.3** | **Տարբերակ Բ**Հսկողություն իրականացնող մարմինը, որը ստեղծել և պահպանում է կառավարման համակարգ` համաձայն ԻՍՕ 9001-ի պահանջների, և որը կարող է աջակցել և ցուցադրել սույն ստանդարտի պահանջների հետևողական կատարումը, բավարարում է կառավարման համակարգի վերաբերյալ ստորև բերված հոդվածների պահանջներին (տե՛ս 8.2 - 8.8-ը): |  |  |
| **8.2** | **Կառավարման համակարգի փաստաթղթերը (Տարբերակ Ա)**  |  |  |
| **8.2.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմնի բարձրաստիճան ղեկավարու­թյունը պետք է մշակի, փաստաթղթավորի և պահպանի սույն ստանդարտի իրականացման համար անհրաժեշտ քաղաքականություն և նպատակներ և պետք է ապահովի, որ հսկողություն իրականացնող մարմնի կազմակեպության բոլոր մակարդակները տեղեկյակ են և իրականացնում են քաղաքականությունը և նպատակները: |  |  |
| **8.2.2** | Բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է ապացուցի իր աջակցությունը կառավարման համակարգի ներդրմանը և իրականացմանը, և իր գործողությունների արդյունավետությունը` սույն ստանդարտի պահանջների հետևողական իրականացման ապահովման համար: |  |  |
| **8.2.3** | Հսկողություն իրականացնող մարմնի բարձրաստիճան ղեկավարու­թյունը պետք է նշանակի ղեկավարության ներկայացուցիչ, ով, անկախ իր այլ պարտականություններից, պետք է պատասխանատու և լիազորված լինի հետևյալում`  ա) ապահովել, որ կառավարման համակարգի գործընթացները և ընթացակարգերը սահմանված են, իրականացվում են և պահպանվում են, և  բ) հաշվետվու լինել բարձրաստիճան ղեկավարությանը` կառավարման համակարգի աշխատանքային վիճակի պահպանման և բարելավման ցանկացած անհրաժեշտության մասին:  |  |  |
| **8.2.4** | Սույն ստանդարտի պահանջների կատարմանն առնչվող բոլոր փաստաթղթերը, գործընթացները, համակարգերը, գրառումները և այլն, պետք է ընդգրկվեն, վկայակոչվեն կամ հղված լինեն կառավարման համակարգի փաստաթղթերում: |  |  |
| **8.2.5** | Հսկողության մեջ ներգրավված ողջ անձնակազմին պետք է մատչելի լինեն իրենց պարտականություններին վերաբերող կառավարման համակարգի փաստաթղթերի առանձին մասերը և առնչվող տեղեկությունները: |  |  |
| **8.3** | **Փաստաթղթերի հսկողություն (Տարբերակ Ա)** |  |  |
| **8.3.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է սահմանի փաստաթղթերի հսկողության ընթացակարգեր (ներքին և արտաքին), որոնք առչնվում են սույն ստանդարտի պահանջների կատարմանը: |  |  |
| **8.3.2** | Ընթացակարգերը պետք է սահմանեն անհրաժեշտ հսկողությունը, որպեսզի.  ա) փաստաթղթերի համապատասխանությունը վավերացվի` նախքան հրապարակումը, բ) փաստաթղթերը վերանայվեն, արդիականացվեն (ըստ անհրաժեշտության) և վերահաստատվեն,  գ) երաշխավորվի, որ փաստաթղթերի փոփոխությունների և ընթացիկ վերանայման անհրաժեշտությունը սահմանված է,  դ) երաշխավորվի, որ կիրառվող փաստաթղթերի համապատասխան տարբերակներն առկա են կիրառման վայրերում,  ե) երաշխավորվի, որ փաստաթղթերը շարունակում են լինել հասկանալի և հեշտությամբ նույնականացվում են,  զ) երաշխավորվի, որ արտաքին ծագում ունեցող փաստաթղթերը հաշվառված են և դրանց բաշխումը հսկվում է,  է) կանխարգելվի հին փաստաթղթերի ոչ միտումնավոր օգտագործումը և իրականացվի դրանց համապատասխան հաշվառումը, եթե դրանք պահպանվում են որևէ նպատակով:  |  |  |
| **8.4** | **Գրառումների հսկողություն (Տարբերակ Ա)** |  |  |
| **8.4.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է սահմանի ընթացակարգեր` սույն ստանդարտի պահանջների կատարմանն առնչվող իր գրառումների հաշվառման, պահպանման, պաշտպանության, վերականգնման, պահպանման ժամկետի և տեղակայման համար անհրաժեշտ հսկողության եղանակները: |  |  |
| **8.4.2** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է սահմանի իր պայմանագրային և իրավական պարտականություններին համապատասխան ժամկետով գրառումների պահպանման ընթացակարգեր: Այս գրառումների մատչելիությունը պետք է համապատասխանի գաղտնիության պահպանման կանոններին: |  |  |
| **8.5** | **Ղեկավարության կողմից վերլուծությունը (Տարբերակ Ա)** |  |  |
| **8.5.1** | **Ընդհանուր դրույթներ** |  |  |
| **8.5.1.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմնի բարձրաստիճան ղեկավարու­թյունը պետք է սահմանի ընթացակարգեր` պլանավորված պարբերականությամբ իր կառավարման համակարգի վերլուծության համար, որպեսզի երաշխավորի դրա շարունակական պիտանելիու­թյունը, համապատասխանությունը և արդյունավետությունը, այդ թվում` սույն ստանդարտի պահանջների կատարման վերաբերյալ սահմանված քաղաքականությունը և նպատակները: |  |  |
| **8.5.1.2** | Այդ վերլուծությունները պետք է կատարվեն առնվազն տարին մեկ անգամ: Այլ կերպ, մասնատված (ընթացիկ) վերլուծությունները պետք է ամբողջությամբ ավարտվեն 12-ամսյա ժամանակահատվածում: |  |  |
| **8.5.1.3** | Վերլուծությունների գրառումները պետք է պահպանվեն: |  |  |
| **8.5.2** | **Վերլուծության մուտքային տվյալները**Ղեկավարության կողմից վերլուծության մուտքային տվյալները պետք է ներառեն հետևյալ տեղեկությունները` ա) ներքին և արտաքին աուդիտի արդյունքներ,  բ) հաճախորդների և շահագրգիռ անձանց կարծիքը` կապված սույն ստանդարտի պահանջների կատարման հետ,  գ) կանխարգելիչ և ուղղիչ գործողությունների ընթացքը,  դ) ղեկավարության նախկին վերլուծություններից բխող գործողությունները, ե) նպատակների նվաճումը, զ) փոփոխություններ, որոնք կարող են ազդել կառավարման համակարգի վրա,  է) բողոքարկումներ և գանգատներ: |  |  |
| **8.5.3** | **Վերլուծության արդյունքները**Ղեկավարության կողմից վերլուծության արդյունքները պետք է ներառեն հետևյալ բնույթի որոշումները և գործողությունները`  ա) կառավարման համակարգի և դրա գործընթացների արդյունավետության բարելավումը,  բ) հսկողություն իրականացնող մարմնի բարելավում` կապված սույն ստանդարտի կատարման հետ, գ) պահանջվող ռեսուրսները: |  |  |
| **8.6** | **Ներքին աուդիտներ (Տարբերակ Ա)** |  |  |
| **8.6.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է սահմանի ներքին աուդիտի ընթացակարգեր` սույն ստանդարտի պահանջների կատարումը և կառավարման համակարգի արդյունավետ իրականացումն ու պահպանումը հավաստելու համար:  |  |  |
| **8.6.2** | Աուդիտի ծրագիրը պետք է պլանավորվի` հաշվի առնելով աուդիտի ենթակա գործընթացների և ոլորտների կարևորnւթյունը, ինչպես նաև նախկին աուդիտների արդյունքները: |  |  |
| **8.6.3** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է պլանավորված և համակարգված ձևով իրականացնի բոլոր ընթացակարգերի պարբերական ներքին աուդիտներ, որպեսզի ստուգի կառավարման համակարգի իրականացումը և արդյունավետությունը: |  |  |
| **8.6.4** | Ներքին աուդիտներ պետք է անց կացնել առնվազն 12 ամիսը մեկ անգամ: Ներքին աուդիտների հաճախականությունը կարելի է սահմանել` կախված կառավարման համակարգի փաստացի արդյունավետությունից և դրա ապացուցված կայունությունից: |  |  |
| **8.6.5** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է երաշխավորի, որ.  ա) ներքին աուդիտներն իրականացվում են որակավորված, հսկողության, աուդիտի և սույն ստանդարտի պահանջների ոլորտում գիտակ անձնակազմի կողմից,  բ) աուդիտորներն իրենց աշխատանքն աուդիտի չեն ենթարկում,  գ) աուդիտի ենթարկված բնագավառի պատասխանատու անձնակազմը տեղեկացվում է աուդիտի արդյունքների մասին, դ) ներքին աուդիտից բխող ցանկացած գործողություն կատարվում է ժամանակին և պատշաճ ձևով, ե) բարելավման բոլոր հնարավորությունները որոշված են,  զ) աուդիտի արդյունքները |  |  |
| **8.7** | **Ուղղիչ գործողություններ (Տարբերակ Ա)**  |  |  |
| **8.7.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է սահմանի ընթացա­կարգեր` իր աշխատանքներում անհամապատասխանու­թյուն­ների որոշման և կառավարման համար: |  |  |
| **8.7.2** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը, անհրաժեշտության դեպքում, պետք է նաև միջոցներ ձեռնարկի անհամապատասխանությունների պատճառները վերացնելու համար` դրանց կրկնությունը կանխարգելելու նպատակով: |  |  |
| **8.7.3** | Ուղղիչ գործողությունները պետք է համապատասխանեն ծառացած խնդիրների ազդեցությանը: |  |  |
| **8.7.4** | Ընթացակարգերըպետք է սահմանեն պահանջներ հետևյալի համար.  ա) անհամապատասխանությունների բացահայտում, բ) անհամապատասխանության պատճառների որոշում,  գ) անհամապատասխանությունների ուղղում,  դ) անհամապատասխանությունների կրկնությունը բացառելուն ուղղված գործողությունների անհրաժեշտության որոշում,  ե) անհրաժեշտ գործողությունների որոշում և դրանց ժամանակին իրականացում,  զ) ձեռնարկված գործողությունների արդյունքների գրանցում,  է) ուղղիչ գործողությունների արդյունավետության վերլուծություն: |  |  |
| **8.8** | **Կանխարգելիչ գործողություններ (Տարբերակ Ա)** |  |  |
| **8.8.1** | Հսկողություն իրականացնող մարմինը պետք է սահմանի կանխարգելիչ գործողություններ ձեռնարկելու ընթացակարգեր` հնարավոր անհամապատասխանությունների պատճառները վերացելու համար: |  |  |
| **8.8.2** | Ձեռնարկված կանխարգելիչգործողությունները պետք է համապատասխանեն հնարավոր խնդիրների ազդեցությանը: |  |  |
| **8.8.3** | Կանխարգելիչ գործողությունների ընթացակարգերը պետք է սահմանեն հետևյալ պահանջները.  ա) հնարավոր անհամապատասխանությունների և դրանց պատճառների բացահայտումը,  բ) անհամապատասխանությունների առաջացումը կանխարգելող գործողության անհրաժեշտությունը,  գ) անհրաժշետ գործողության որոշումը ու իրականացումը, դ) ձեռնարկված գործողությունների արդյունքների գրանցումը,  ե) ձեռնարկված կանխարգելիչ գործողությունների արդյունավետության վերլուծությունը:  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 |  |  |