

საქართველოს სტანდარტი

შესაბამისობის შეფასება - მოთხოვნები ორგანიზაციებისათვის,
რომლებიც ატარებენ მენეჯმენტის სისტემის აუდიტსა და
სერთიფიცირებას
ნაწილი 1: მოთხოვნები

სსიპ-საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის
ეროვნული სააგენტო

თბილისი

საინფორმაციო მონაცემები

1 შემოტანილია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს სტანდარტების დეპარტამენტის მიერ.

განხილულია სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 2 „მენეჯმენტი და შესაბამისობის შეფასება“ მიერ.

2 მიღებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს გენერალური დირექტორის 2019 წლის 18 ნოემბრის №89 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 2 „მენეჯმენტი და შესაბამისობის შეფასება“ გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3 წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სატანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) და საერთაშორისო ელექტროტექნიკური კომისიის (იეკ-ის) სტანდარტის ისო/იეკ 17021-1:2015 „შესაბამისობის შეფასება - მოთხოვნები ორგანიზაციებისათვის, რომლებიც ატარებენ მენეჯმენტის სისტემის აუდიტსა და სერტიფიცირებას - ნაწილი 1: მოთხოვნები“ იდენტურ თარგმანს.

4 პირველად

5 რეგისტრირებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში. რეგისტრაციის ნომერი: 2019 წლის 18 ნოემბერი №268-1.1-00391

II

სარჩევი

წინასიტყვაობა	VI
შესავალი	VII
1 გამოყენების სფერო	1
2 ნორმატიული მითითებები	1
3 ტერმინები და განმარტებები	2
4 პრინციპები	5
4.1 ზოგადი ინფორმაცია	5
4.2 მიუკერძოებლობა	6
4.3 კომპეტენცია	7
4.4 პასუხისმგებლობა	7
4.5 გახსნილობა	8
4.6 კონფიდენციალობა	8
4.7 საჩივრებზე რეაგირება	8
4.8 რისკზე დაფუძნებული მიდგომები	8
5 ზოგადი მოთხოვნები	9
5.1 სამართლებრივი და სახელშეკრულებო საკითხები	9
5.1.1 სამართლებრივი პასუხისმგებლობა	9
5.1.2 სერტიფიცირების ხელშეკრულება	9
5.1.3 პასუხისმგებლობა სერტიფიცირების გადაწყვეტილების მიღებისას	9
5.2 მიუკერძოებლობის მენეჯმენტი	10
5.3 ფინანსური ვალდებულება და დაფინანსება	13
6 სტრუქტურული მოთხოვნები	13
6.1 ორგანიზაციული სტრუქტურა და უმაღლესი მენეჯმენტი	13
6.2 საოპერაციო (საქმიანობის) კონტროლი	14
7 რესურსებთან დაკავშირებული მოთხოვნები	15
7.1 პერსონალის კომპეტენცია	15
7.1.1 ზოგადი მოსაზრებები	15
7.1.2 კომპეტენციის კრიტერიუმების განსაზღვრა	15
7.1.3 შეფასების პროცესი	15
7.1.4 სხვა მოსაზრებები	16
7.2 სერტიფიცირების მოქმედებებში ჩართული პერსონალი	16
7.3 ინდივიდუალური გარე აუდიტორებისა და გარე ექსპერტების გამოყენება	18
7.4 ჩანაწერები პერსონალის შესახებ	18
7.5 გარედან დაქირავებული კადრები/ორგანიზაციები - გარე მომსახურება	18
8 ინფორმაციული მოთხოვნები	20
8.1 საჯარო ინფორმაცია	20
8.2 სერტიფიცირების დოკუმენტები	20
8.3 სერტიფიკატებზე მითითება და ნიშნების გამოყენება	21
8.4 კონფიდენციალობა	23

სსტ ისო/იეკ 17021-1: 2015/2019

8.5	სერტიფიცირების ორგანოსა და მის კლიენტს შორის ინფორმაციის მიმოცვლა	24
8.5.1	სერტიფიცირების მოქმედებებისა და საჭიროების შესახებ ინფორმაცია	24
8.5.2	სერტიფიცირების ორგანოს მიერ ცვლილებების შესახებ შეტყობინება	25
8.5.3	სერტიფიცირებული კლიენტის მიერ ცვლილებების შესახებ შეტყობინება	25
9	პროცესის მოთხოვნები	25
9.1	სერტიფიცირებამდე ჩასატარებელი ქმედებები	25
9.1.1	განაცხადი	25
9.1.2	განაცხადის განხილვა	26
9.1.3	აუდიტის პროგრამა	26
9.1.4	აუდიტის დროის განსაზღვრა	28
9.1.5	ნიმუშის აღება მრავალფილიალიანი ობიექტების აუდიტისას	29
9.1.6	მრავალსისტემიანი მენეჯმენტის სტანდარტები	29
9.2	აუდიტის დაგეგმვა	29
9.2.1	აუდიტის მიზნების მოცულობისა და კრიტერიუმების განსაზღვრა	29
9.2.2	აუდიტის გუნდის შერჩევა და დანიშვნა	30
9.2.3	აუდიტის დანერგვა	32
9.3	პირველადი სერტიფიცირება	34
9.3.1	პირველადი სერტიფიცირების აუდიტი	34
9.4	აუდიტის ჩატარება	36
9.4.1	ზოგადი იჭფორმაცია	36
9.4.2	პირველი გაცნობითი შეხვედრის ჩატარება	36
9.4.3	ურთიერთობა აუდიტის მიმდინარეობისას	37
9.4.4	ინფორმაციის მოპოვება და დადასტურება	38
9.4.5	აუდიტის მიერ გამოვლენილი ასპექტების იდენტიფიცირება და ანგარიშში შეტანა	38
9.4.6	აუდიტის დასკვნის მომზადება	38
9.4.7	საბოლოო დასკვნითი/შემაჯამებელი შეხვედრის ჩატარება	39
9.4.8	აუდიტის ანგარიში	40
9.4.9	შეუსაბამოებების გამომწვევი მიზეზების ანალიზი	41
9.4.10	კორექტირებისა და მაკორექტირებელი ღონისძიებების ეფექტურობა	41
9.5	სერტიფიცირების შესახებ გადაწყვეტილების მიღება	42
9.5.1	ზოგადი მიმოხილვა	42
9.5.2	გადაწყვეტილების მიღებამდე გასატარებელი ღონისძიებები	43
9.5.3	ინფორმაცია პირველადი სერტიფიკატის მინიჭების შესახებ	43
9.5.4	ინფორმაცია ხელახალი სერტიფიკატის მინიჭების შესახებ	44

IV

9.6	სერტიფიკატის შენარჩუნება	44
9.6.1	ზოგადი ინფორმაცია	44
9.6.2	დაკვირვებითი ღონისძიებები	44
9.6.3	რესერტიფიცირება	45
9.6.4	განსაკუთრებული აუდიტები	47
9.6.5	სერტიფიკატის შეჩერება, გაუქმება ან მისი მოქმედების სფეროს შემცირება	47
9.7	აპელაცია/გასაჩივრება	47
9.8	საჩივრები	48
9.9	კლიენტის ჩანაწერები	50
10	მენეჯმენტის სისტემის მოთხოვნები სერტიფიცირების ორგანოებისათვის	51
10.1	ვარიანტები/პარამეტრები	51
10.2	ვარიანტი A: ზოგადად მენეჯმენტის სისტემის მოთხოვნები	51
10.2.1	ზოგადი ინფორმაცია	51
10.2.2	მენეჯმენტის სისტემის სახელმძღვანელო	52
10.2.3	დოკუმენტების კონტროლი	52
10.2.4	ჩანაწერების ბაზების კონტროლი	53
10.2.5	მენეჯმენტის განხილვა	53
10.2.6	შიდა აუდიტი	54
10.2.7	მაკორექტირებელი ქმედებები	54
10.3	ვარიანტი B: მენეჯმენტის სისტემის მოთხოვნები ისო 9001-ის თანახმად	55
10.3.1	ზოგადი მოთხოვნები	55
10.3.2	მოქმედები სფერო	55
10.3.3	მომხმარებლის ორიენტაცია/აქცენტები/ფოკუსირება	55
10.3.4	მენეჯმენტის ანალიზი და განხილვა	55
დანართი A (ნორმატიული)	საჭირო ცოდნა და უნარები	56
დანართი B (საინფორმაციო)	შეფასების შესაძლო მეთოდები	61
დანართი C (საინფორმაციო)	კომპონენტების განსაზღვრისა და შენარჩუნების პროცესის ტიპური მიმდინარეობის მაგალითი	64
დანართი D (საინფორმაციო)	პერსონალის სასურველი ქცევა	66
დანართი E (საინფორმაციო)	აუდიტისა და სერტიფიცირების პროცესი	67
	ბიბლიოგრაფია	69

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინასიტყვაობა

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) და იეკ (საერთაშორისო ელექტროტექნიკური კომისია) ქმნიან მსოფლიოს მასშტაბით სპეციალიზებული სტანდარტიზაციის სისტემას. ისო ან იეკ-ის წევრი ეროვნული სააგენტოები მონაწილეობენ საერთაშორისო სტანდარტების ჩამოყალიბებაში ტექნიკური კომიტეტის მეშვეობით, რომელიც თავის მხრივ ჩამოყალიბდა ტექნიკური საქმიანობების კონკრეტულ სფეროებში მოქმედი ორგანიზაციების მიერ. ისო-სა და იეკ-ის ტექნიკური კომიტეტები თანამშრომლობენ ორმხრივი ინტერესების (ურთიერთდაინტერესებულ) მქონე სფეროებში. სხვა საერთაშორისო ორგანიზაციები, სამთავრობო და არასამთავრობო ორგანიზაციები, რომლებიც დაკავშირებულია ისო-სა და იეკ-თან ქმნიან ერთობლივ დოკუმენტებს ისო-ს შესაბამისობის შეფასების კომიტეტის მმართველობის დაქვემდებარებით (ისო/კასკო).

წინამდებარე დოკუმენტის შექმნისა და შემდეგობში მისი შენარჩუნების/განახლების შესახებ პროცედურები აღწერილია ისო/იეკ-ის დირექტივებში, ნაწილი 1. კონკრეტულად კი, დამტკიცების სხვადასხვა კრიტერიუმში, რომლებიც სჭირდება სხვადასხვა ტიპის დოკუმენტებს, უნდა იყოს აღნიშნული. წინამდებარე დოკუმენტი ჩამოყალიბდა ისო/იეკ-ის დირექტივების, ნაწილი 2-ის სარედაქციო წესების მიხედვით (იხილეთ: www.iso.org/directives).

საყურადღებოა ის ფაქტი, რომ შესაძლოა წინამდებარე დოკუმენტის რომელიმე ელემენტი იყოს პატენტის უფლების საგანი. ისო და იეკ არ იღებს პასუხისმგებლობას ასეთ საპატენტო უფლებების გამოვლენაზე. ნებისმიერი საპატენტო უფლების შესახებ დეტალები, რომლებიც გამოვლინდა წინამდებარე დოკუმენტის შექმნისას, მოცემული იქნება შესავალში და/ან ისო პატენტის შესახებ მიღებული განაცხადების სიაში (იხილეთ see www.iso.org/patents).

ნებისმიერი სავაჭრო სახელი, რომელიც მოცემულია წინამდებარე დოკუმენტში, ატარებს ინფორმაციულ ხასიათს მომხმარებლისათვის და არ გულისხმობს მათ მოწონებას.

შესაბამისობის შეფასებასთან დაკავშირებული ისო-ს სპეციფიკური ტერმინებისა და ექსპრესიების მნიშვნელობების განმარტებისთვის, ასევე, ინფორმაცია ისო-ს ვაჭრობაში მსოფლიოს ორგანიზაციის (ვმო) პრინციპებთან თანხმობის შესახებ, რომელიც დაკავშირებულია ვაჭრობაში ტექნიკურ ბარიებთან (TBT), იხილეთ მომდევნო ინტერნეტმისამართი: Foreword - Supplementary information.

ისო/იეკ 17021-1 მომზადებულია ისო-ს „შესაბამისობის შეფასების კომიტეტის“ მიერ (კასკო). იგი დაეგზავნა ისო-სა და იეკ-ის ეროვნულ სააგენტოებს ხმის მისაცემად და დადასტურდა ორივე ორგანიზაციის მიერ.

VI

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

ისო /იეკ 17021-1-ის პირველი რედაქცია აუქმებს და ანაცვლებს ისო /იეკ 17021:2011-ს, რომელიც ტექნიკურად გადაიხედა.

ისო/იეკ 17021 შედგება მომდევო ნაწილებისგან. მისი ზოგადი სათაურია - შესაბამისობის შეფასება - მოთხოვნები ორგანიზაციებისათვის, რომლებიც ატარებენ მენეჯმენტის სისტემების აუდიტსა და სერტიფიცირებას:

- ნაწილი 1: მოთხოვნები

- ნაწილი 2: კომპეტენციის მოთხოვნები გარემოს დაცვის მენეჯმენტის სისტემების აუდიტისა და სერტიფიკაციისათვის

- ნაწილი 3: კომპეტენციის მოთხოვნები ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების აუდიტისა და სერტიფიკაციისათვის

- ნაწილი 4: კომპეტენციის მოთხოვნები ღონისძიებების (მოვლენების) მდგრადობის მენეჯმენტის სისტემების აუდიტისა და სერტიფიკაციისათვის

- ნაწილი 5: კომპეტენციის მოთხოვნები აქტივების მენეჯმენტის სისტემების აუდიტისა და სერტიფიცირებისათვის

- ნაწილი 6: კომპეტენციის მოთხოვნები ბიზნესის უწყვეტობის მენეჯმენტის სისტემების აუდიტისა და სერტიფიცირებისათვის [ტექნიკური მახასიათებლები]

- ნაწილი 7: კომპეტენციის მოთხოვნები საგზაო მოძრაობის უსაფრთხოების (RTS) მენეჯმენტის სისტემების აუდიტისა და სერტიფიცირებისათვის [ტექნიკური მახასიათებლები]

შესავალი

ისეთი მენეჯმენტის სისტემების სერტიფიცირება, როგორებიცაა: გარემოს დაცვის, ხარისხის ან ორგანიზაციის ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემები, არის ერთ-ერთი საშუალება და გარანტიის უზრუნველყოფა, რომ ორგანიზაციამ დანერგა თავისი საქმიანობების, პროდუქტებისა და მომსახურების შესაბამისი ასპექტების მენეჯმენტის სისტემა, რომელიც შეესაბამება ორგანიზაციის შიდა პოლიტიკისა და საერთაშორისო მენეჯმენტის სისტემების სტანდარტებს.

ისო/იეკ 17021-ის წინამდებარე ნაწილი განმარტავს მოთხოვნებს მენეჯმენტის სისტემების აუდიტისა და სერტიფიცირების ჩამტარებელი ორგანოებისთვის. ის აყალიბებს ზოგად მოთხოვნებს იმ ორგანოებისთვის, რომლებიც ატარებენ აუდიტსა და სერტიფიცირებას ხარისხის გარემოს დაცვისა და სხვა ტიპის მენეჯმენტის სისტემებში. ასეთი ორგანოები მოხსენიებულია, როგორც სერტიფიცირების ორგანოები. ამ მოთხოვნების გათვალისწინება საჭიროა სერტიფიცირების ორგანოების მიერ მენეჯმენტის სისტემების სერტიფიცირების კომპეტენტური, თანმიმდევრული და მიუკერძოებელი სახით განხორციელების გარანტიის უზრუნველსაყოფად, რითაც ხელს უწყობს ამგვარი ორგანოებისა და მათი სერტიფიკატების აღიარებას ეროვნულ და საერთაშორისო დონეზე. ისო/იეკ 17021-ის წინამდებარე ნაწილი ემსახურება საერთაშორისო ვაჭრობის მიმართულებით მენეჯმენტის სისტემების სერტიფიცირების ორგანოების აღიარებას.

მენეჯმენტის სისტემის სერტიფიცირება იძლევა სისტემის შემდეგი თვისებების დამოუკიდებელ დემონსტრირებას:

- a) განსაკუთრებულ მოთხოვნებთან თავსებადობა;
- b) შესწევს უნარი, თანმიმდევრულად მიაღწიოს დადგენილ კურსსა და მიზნებს;
- c) ხდება მისი ეფექტური განხორციელება.

შესაბამისობის შეფასება, როგორცაა მენეჯმენტის სისტემის სერტიფიცირება, უზრუნველყოფს ორგანიზაციის, მისი მომხმარებლებისა და დაინტერესებული მხარეების ღირებულებას.

მე-4 თავი აღწერს სანდო სერტიფიცირების პრინციპებს. ეს პრინციპები ეხმარება მომხმარებელს სერტიფიცირების ძირითადი არსის გაგებაში და ეს თავი წარმოადგენს 5-10 თავების აუცილებელ შესავალს. ეს პრინციპები ამყარებენ ისო/იეკ 17021 წინამდებარე ნაწილში მოცემულ მოთხოვნებს, მაგრამ ეს პრინციპები თავისთავად არ წარმოადგენს შესამოწმებელ პრინციპებს. თავი 10 აღწერს ამ ნაწილში მოცემული მოთხოვნების მიღწევისთვის დამხმარე და სადემონსტრაციო ორ ალტერნატიულ გზას, რაც მიიღწევა სერტიფიცირების ორგანოს მიერ მენეჯმენტის სისტემის ჩამოყალიბებით

VIII

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

სერტიფიცირების ღონისძიებები არის ინდივიდუალური ღონისძიებები, რომლებიც აყალიბებს ერთიან სერტიფიცირების პროცესს, განაცხადის განხილვიდან დაწყებული სერტიფიკაციის შეჩერებამდე. დანართი E იძლევა ამ გზის სრულ სურათს, რომელშიც ეს ღონისძიებები ერთანეთს კვეთენ.

სერტიფიცირების ღონისძიებები მოიცავს ორგანიზაციის მენეჯმენტის სისტემების აუდიტს. ორგანიზაციის მენეჯმენტის სისტემის შესაბამისობის კონკრეტული მენეჯმენტის სისტემის სტანდარტის ან სხვა ნორმატიული მოთხოვნების შესაბამისობის ფორმა, როგორც წესი, არის სერტიფიცირების დოკუმენტი ან სერტიფიკატი.

ისო/იეკ 17021-ის წინამდებარე ნაწილი გამოიყენება ნებისმიერი ტიპის მენეჯმენტის სისტემის აუდიტისა და სერტიფიცირებისათვის. აღიარებულია, რომ ზოგიერთ მოთხოვნას, კერძოდ, აუდიტორული კომპეტენციის შესახებ მოთხოვნას, შეიძლება დაემატოს დამატებითი კრიტერიუმები დაინტერესებული მხარეების მოლოდინის მისაღწევად.

წინამდებარე დოკუმენტში გამოყენებულია შემდეგი ვერბალური ფორმები:

- „უნდა“ (shall- აუცილებელია) აღნიშნავს მოთხოვნას;
- „უნდა“ (should - სასურველია) აღნიშნავს რეკომენდაციას;
- „შესაძლოა“ (may) აღნიშნავს ნებართვას;
- "შეუძლია“ (can) აღნიშნავს შესაძლებლობას ან უნარს.

დამატებითი დეტალები იხილეთ ისო/იეკ დირექტივების მე-2 ნაწილში.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.