



Орган з сертифікації персоналу ТОВ «Сертифікаційний центр «СТАНДАРТ»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

СХЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ.  
ПРОЦЕДУРА СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ.

ДПП ОСП 007

Редакція 5.0 від 05.01.2021 року

Сторінка 1 з 21

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**

**Директор ТОВ «СЦ «СТАНДАРТ»**

**З.Д. Гуліна**

**«05» січня 2021 р.**

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

**«СХЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ.  
ПРОЦЕДУРА СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ»  
ДПП ОСП 007**

“Погоджено”

Комітет Схеми  
Голова Комітету

\_\_\_\_\_ Ініціали та прізвище

м. Київ

Розробив:

Устименко О.Л.



## ЗМІСТ

1	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	3
3	ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ	3
4	ОПИС ПРОЦЕДУРИ	3
4.1	Порядок роботи з кандидатами	3
4.2	Подача заявки	4
4.3	Розгляд заявки	4
4.4	Проведення іспитів	5
4.5	Рішення про сертифікацію	10
4.6	Реєстрація сертифікованого персоналу	11
4.7	Наглядання за сертифікованим персоналом	14
4.8	Перереєстрація персоналу	14
4.9	Повторна сертифікація	14
4.10	Призупинення та скасування сертифікації	15
4.11	Подання та розгляд скарг та апеляцій	15
4.12	Записи щодо сертифікації	15
4.13	Сповіднення щодо умов сертифікації	16
4.14	Безпека	16
5	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ	17
6	КОНТРОЛЬ	17
7	Відомості про ознайомлення	18



## 1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Ця процедура визначає схему сертифікації персоналу та встановлює управлінські дії, а також пов'язані з ними відповідальність та повноваження, щодо порядку сертифікації персоналу в Органі з сертифікації персоналу ТОВ «Сертифікаційний центр «СТАНДАРТ» (далі - ОСП).

1.2 Положення процедури розповсюджуються на персонал ОСП та є обов'язковими для виконання.

## 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів»;

ДСТУ EN ISO/IEC 17024:2019 «Оцінка відповідності. Загальні вимоги до органів, що проводять сертифікацію персоналу»;

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Словник термінів і загальні принципи».

ПКМ України №1010 від 28.11.2018 року. Деякі питання професійної атестації за професією “менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)”

## 3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

В даній процедурі використовуються такі терміни, скорочення та визначення:

КМ – Керівник з менеджменту;

НСМ – Настанова системи менеджменту;

ОСП – Орган з сертифікації персоналу;

ДПП – Документована процедура системи менеджменту;

СМ – Система менеджменту.

## 4 ОПИС ПРОЦЕДУРИ

### 4.1 Порядок роботи з кандидатами

4.1.1 Відповідальними за дотримання порядку роботи з кандидатами та ознайомлення їх з інформацією щодо порядку проведення робіт з сертифікації є керівництво ОСП та його співробітники, що визначені відповідальними за цю діяльність.

4.1.2 До початку проведення робіт з сертифікації, ОСП повинен проінформувати потенційних кандидатів стосовно порядку та процедур проведення робіт, оформлення заявок на сертифікацію, а також прав та обов'язків кандидатів при отриманні сертифікації.

4.1.3 Для інформування кандидатів з сертифікації персоналу ОСП застосовує цю процедуру, яка описує загальні процеси сертифікації для надання, підтримування, розширення, поновлення, скорочення, призупинення або



скасування сертифікації та щодо діяльності з сертифікації стосовно галузі акредитації ОСП.

4.1.4 Документація, призначена для інформування кандидата на сертифікацію, є загальнодоступною та надається на запит потенційних кандидатів.

ОСП повинен надати повну інформацію кандидату про сертифікаційний процес, сертифікаційну схему (включаючи вартість), а також документи, які містять вимоги до сертифікації, права та обов'язки кандидата.

Інформування кандидатів та усіх зацікавлених сторін щодо порядків проведення робіт з сертифікації також здійснюється через публікацію та розповсюдження вищенаведеної інформації електронною поштою та розміщенням на офіційному Веб-сайті ТОВ «СЦ «СТАНДАРТ».

## 4.2 Подача заявки

Всім кандидатам пропонується заповнити Заявку на сертифікацію за встановленою формою (Альбом типових форм Ф ОСП 007-01).

Заявка містить згоду кандидата на обробку персональних даних з метою ведення реєстрів кандидатів та сертифікованих фахівців у відповідності до Закону України «Про захист персональних даних» від 01 червня 2010 року, № 2297-VI.

До заявки додаються документи, що підтверджують:

- освіту;
- стаж роботи;
- досвід роботи;
- підвищення кваліфікації.

Заявник надає документи про підвищення кваліфікації (перепідготовку), де вказана тривалість навчання (кількість годин) та програма навчання.

Заявка передається в орган з сертифікації. При отриманні заявки відповідальний співробітник органу сертифікації присвоює їй ідентифікаційний номер, реєструючи заявку в Журналі реєстрації заявок (Альбом типових форм Ф ОСП 007-10) та починає формувати справу кандидата згідно з Описом справи (Альбом типових форм Ф ОСП 007-02)

В разі необхідності, кандидату надсилається запит про надання додаткової інформації.

## 4.3 Розгляд заявки

ОСП повинен здійснити розгляд заявки кандидата в термін не пізніше 1 місяця з дати реєстрації заявки.

ОСП розглядає заявки кандидатів для:



- визначення можливості надати потрібну сертифікацію кандидату;
  - визначення усвідомлення та можливості задовольнити кандидата в індивідуальних потребах (мова екзамену, засоби для інвалідів);
  - впевненості в тому, що кандидат має необхідну освіту, досвід та підготовку.
- Розгляд заявки здійснює робоча група у складі директора, КМ та керівника ОСП, рішення протоколюється (Альбом типових форм, Ф ОСП 007-11 Протокол розгляду заявки на сертифікацію персоналу).

За результатами оцінки заявки кандидату на його вимогу може бути надана копія Протоколу розгляду заявки на сертифікацію персоналу.

ОСП може відхилити заявку на проведення сертифікації кандидата, письмово повідомивши заявника про причини відмови, на таких підставах:

- недостатній обсяг підготовки за заявленим напрямком;
- некомплектність поданих документів після повідомлення заявника про необхідність їх доповнення;
- недостатній практичний стаж роботи;
- інші відхилення від встановлених вимог.

В разі відповідності кандидата заявленим вимогам до сертифікації, йому надсилається лист, що містить інформацію про час та місце проведення кваліфікаційного іспиту та склад екзаменаційної комісії.

#### 4.4 Проведення іспитів

Керівник органу сертифікації персоналу в разі необхідності, погоджує з Комітетом схеми кандидатури голів екзаменаційних комісій. Це рішення протоколюється.

Голова екзаменаційної комісії несе відповідальність за:

- складання екзаменаційних білетів;
- організацію іспитів відповідно до встановленої процедури та Наказу про створення екзаменаційної комісії.

##### 4.4.1 Формування екзаменаційних комісій

Визначення складу екзаменаційної комісії з оцінювання кандидатів здійснюється керівництвом ОСП у разі прийняття позитивного рішення за результатами розгляду заявок на проведення сертифікації конкретних кандидатів. Водночас керівництвом визначаються особи, які будуть приймати рішення на основі висновків екзаменаційної комісії щодо сертифікації. При цьому особи, що прийматимуть рішення щодо сертифікації, повинні мати відповідну компетентність, повноваження та не повинні включатися до складу екзаменаційної комісії.

До складу екзаменаційної комісії добирають екзаменаторів тільки для тих видів діяльності з сертифікації, де вони продемонстрували компетентність,



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

СХЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ.  
ПРОЦЕДУРА СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ.

ДПП ОСП 007

Редакція 5.0 від 05.01.2021 року

Сторінка 6 з 21

загальною чисельністю не менше трьох осіб.

До складу екзаменаційної комісії підбираються екзаменатори ОСП, які пройшли процедуру атестації ОСП (згідно ДПП ОСП 008 Положення про атестаційну комісію та ДПП ОСП 003 Управління персоналом), отримали Аттестат екзаменатора ОСП (Альбом типових форм Ф ОСП 008-02) із занесенням в Реєстр атестатів екзаменаторів (Альбом типових форм Ф ОСП 008-03) та занесені до Реєстру екзаменаторів ОСП (Альбом типових форм Ф ОСП 008-04).

При визначенні чисельності і складу екзаменаційної комісії обов'язково повинні враховуватися такі обставини:

- всі члени екзаменаційної комісії повинні бути атестовані ОСП. Голова та члени екзаменаційної комісії повинні мати аттестат екзаменатора ОСП за напрямком, відповідно до схеми сертифікації, для його участі як екзаменатора в іспитах;
- законодавчі, нормативні, договірні вимоги, а також вимоги Національного агентства з акредитації України, там, де це доречно;
- вимоги щодо незалежності членів екзаменаційної комісії, а також щодо виключення конфлікту інтересів;
- володіння мовою проведення іспиту.

До складу екзаменаційної комісії заборонено включати осіб, що можуть бути зацікавлені у результатах сертифікації.

Залучення до проведення іспитів зовнішніх екзаменаторів здійснюється через оформлення Угоди між ОСП та екзаменатором (Угода щодо неупередженості та дотримання процедур сертифікації, Альбом типових форм Ф ОСП 007-03), згідно з якою вони зобов'язуються дотримуватись відповідних політик і процедур, які визначені ОСП.

Угода враховує також аспекти конфіденційності і незалежності від комерційних й інших інтересів і вимагає від зовнішніх екзаменаторів повідомляти про існування будь-яких наявних або попередніх взаємовідносин з будь-яким кандидатом, включеним до списку осіб, що допущені до сертифікації.

ОСП надає доступ екзаменаторам до актуалізованого комплексу документованих процедур, що визначають правила прийому іспитів а також до іншої доречної інформації стосовно діяльності з сертифікації. Порядок інформування персоналу та доступу до документів визначений у процедурі ДПП ОСП 004 «Управління документацією та записами».

Рішення щодо складу екзаменаційної комісії оформлюється Наказом.

Голова екзаменаційної комісії призначається з числа екзаменаторів, які мають відповідну кваліфікацію та досвід проведення робіт згідно із заявленою галуззю сертифікації, та його кандидатура погоджена з Комітетом



схеми.

Інформація щодо складу екзаменаційної комісії подається кандидатам для погодження одночасно з інформацією про час та місце проведення іспиту. В разі відсутності заперечень кандидатів щодо складу комісії протягом 1 тижня від дня повідомлення, склад екзаменаційної комісії вважається погодженим кандидатами.

Кандидат має право відведення членів екзаменаційної комісії у разі наявності ризиків щодо можливого конфлікту інтересів, невідповідності принципам проведення іспиту чи інших об'єктивних причин. Відведення членів екзаменаційної комісії повинне бути відповідним чином аргументоване.

У разі отримання аргументованого відведення членів екзаменаційної комісії, ОСП повинен вжити заходи з аналізування причин відведення, підбору і погодження інших членів екзаменаційної комісії, які відповідатимуть усім доречним вимогам.

Компетентність, незалежність та неупередженість членів екзаменаційної комісії повинні бути продемонстровані кандидатам за першим його запитом.

Члени екзаменаційної комісії приймають зобов'язання по відношенню до кандидатів з сертифікації персоналу стосовно:

- а) додержання встановлених ОСП правил та порядку проведення робіт з сертифікації, у тому числі стосовно конфіденційності інформації та незалежності від комерційних та інших інтересів;
- б) повідомлення про будь-яку спільну діяльність у минулому (протягом останніх 2-х років) або на час підписання договору з сертифікації персоналу з кандидатом;
- в) повідомлення щодо будь-яких загроз неупередженості тощо.

#### 4.4.2 Критерії для вибору екзаменаторів

ОСП несе відповідальність за те, що всі екзаменатори:

- мають необхідну кваліфікацію і володіють сучасними знаннями в схемі, яка є предметом іспиту;
- повністю знайомі з вимогами схеми сертифікації.

Критерії та необхідна кваліфікація екзаменаторів відповідають вимогами ISO 17024 та визначені ДПП ОСП 003 Управління персоналом.

Екзаменатори, які брали участь у навчанні кандидатів, не можуть працювати в екзаменаційних комісіях.

Екзаменаційна комісія затверджується Наказом (Ф ОСП 007-15). В свою чергу здобувачам надсилається Лист щодо погодження екзаменаційної комісії (Ф ОСП 007-16)



#### 4.4.3 Критерії умов проведення

##### Загальні положення

Мета проведення іспиту – об'єктивна оцінка знань та здібностей кандидатів на відповідність кваліфікацій згідно заявленої галузі.

Іспит проходять кандидати, заявки яких відповідають вимогам, встановленим ОСП. Особи, документи яких не відповідають встановленим вимогам, за рішенням керівника ОСП до іспиту не допускаються, про що їм повідомляється уповноваженою особою ОСП.

Об'єктивність проведення іспиту забезпечується рівними умовами (тривалість іспиту, зміст та кількість питань, підрахунок результатів тощо) та відкритістю інформації про них, єдиними критеріями оцінки.

Проведення іспиту для кандидатів на отримання сертифікату згідно заявленої галузі проводиться за затвердженням керівником ОСП одним з двох комплектів білетів для кожної кваліфікації.

Кількість білетів має бути не менше 10 у комплекті.

Процедура іспиту складається з трьох етапів:

- організаційна підготовка до іспиту;
- складання іспиту;
- оцінювання підсумків іспиту.

##### Організаційна підготовка до іспиту

Організаційна підготовка до іспиту проводиться в день проведення іспиту.

Кандидат повинен прибувати на іспит з документом з фотокарткою, що посвідчує особу. Голова та члени екзаменаційної комісії мають право на перевірку документа, що посвідчує особу. У разі сумнівів щодо ідентичності особи, Голова екзаменаційної комісії має право не допускати кандидата до складання іспиту до з'ясування обставин. Присутність кандидата на іспиті фіксується у відомості (Альбом типових форм Ф ОСП 007-09), де кандидат власноруч ставить номер обраного білету та підпис.

Голова екзаменаційної комісії або один з членів екзаменаційної комісії інформують кандидатів про тривалість та процедуру складання іспиту.

До початку проведення іспиту голова екзаменаційної комісії та його заступники відповідають на запитання кандидатів щодо процедури іспиту.

Інформація про умови складання іспиту має бути достатньою для кандидатів. У разі необхідності кандидатам надаються додаткові пояснення.

##### Складання іспиту (критерії умов проведення).

Підготовка відповідей на запитання екзаменаційного білету проводиться в присутності всіх членів екзаменаційної комісії.

Іспит складається одночасно для групи не менше 5 осіб на отримання





сертифікації за однією кваліфікацією.

Іспит складається в умовах, що унеможливають спілкування кандидатів та забезпечує індивідуальну підготовку відповідей на питання білета.

Іспит складається з двох частин – письмової та усної.

Усно кандидат відповідає в присутності членів екзаменаційної комісії на питання білету для усної відповіді.

Обидва комплекти екзаменаційних білетів для складання іспиту керівник ОСП передає Голові екзаменаційної комісії в запечатаних конвертах. Голова екзаменаційної комісії обирає один з двох комплектів, що буде використовуватись під час іспиту. Конверт відкривається в присутності кандидатів.

Екзаменаційні білети пропонуються для вибору кандидату. Номер білету, який вибрав кандидат, фіксується у Відомості (Альбом типових форм Ф ОСП 007-09). Білети до обрання кандидатами лежать друкованим текстом вниз.

Іспит складається державною мовою.

При підготовці відповідей на питання білета кандидат здійснює записи на аркуші із штампом ОСП (Альбом типових форм Ф ОСП 007-04). Перед відповіддю обов'язково вказується прізвище, ім'я та по батькові кандидата, номер білета та питання, зазначені в білеті.

Після підготовки відповідей на аркуші проставляється підпис кандидата та дата складання іспиту.

Загальний час для підготовки відповіді на екзаменаційний білет має становити не більше ніж 4 академічні години.

Складання іспиту (критерії умов проведення)

ОН-ЛАЙН (платформа SKYPE, ZOOM).

Підготовка відповідей на запитання екзаменаційного білета проводиться он-лайн в присутності всіх членів екзаменаційної комісії.

Іспит складається одночасно для групи не менше 5 осіб на отримання сертифікації за однією кваліфікацією.

Іспит складається в умовах, що унеможливають спілкування кандидатів та забезпечує індивідуальну підготовку відповідей на питання білета.

Іспит складається з двох частин – письмової та усної.

Усно кандидат відповідає в присутності членів екзаменаційної комісії на питання білету для усної відповіді.

Екзаменаційні білети випадковим методом надсилаються кандидатам через гугл-форму, яка підв'язана під особисту пошту кандидата.

Номер білету, фіксується у Відомості (Альбом типових форм Ф ОСП 007-09).

Голова комісії ставить підпис, який білет був відправлений кандидату.

Іспит складається державною мовою.



## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

СХЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ.  
ПРОЦЕДУРА СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ.

ДПП ОСП 007

Редакція 5.0 від 05.01.2021 року

Сторінка 10 з 21

При підготовці відповідей на питання білета кандидат здійснює записи в гугл-формі. Перед відповіддю обов'язково вказується імейл, прізвище, ім'я та по батькові кандидата, номер білета та питання, зазначені в білеті.

Після підготовки відповідей кандидат натискає кнопку «відправити», відповідь потрапляє до ОСП «СЦ «СТАНДАРТ».

Загальний час для підготовки відповіді на екзаменаційний білет має становити не більше ніж 2 академічні години.

Після закінчення написання письмової частини, відбувається усна частина он-лайн іспиту, де в присутності всіх екзаменаторів відбувається спілкування з Кандидатами. В разі необхідності хід іспиту може бути зафіксовано шляхом відеозапису.

#### Оцінювання підсумків іспиту

Для оцінки знань кандидата використовується відсоткова система оцінки.

Кожна з двох частин (письмова, усна) оцінюється максимально в 100 балів. Загальна оцінка за іспит вираховується як середній показник відсотків з двох частин.

100% виставляється кандидатам за письмовою та усною частиною у тому випадку, якщо вони виявили глибокі знання та вірно відповіли на всі питання білету.

По закінченню часу, відведеного на складання іспиту, та усних відповідей проводиться перевірка письмової частини білету та її оцінка.

Результати іспитів заносяться до екзаменаційних листків кандидатів (Альбом типових форм Ф ОСП 007-05 Екзаменаційний листок), на основі яких оформлюється протокол (Альбом типових форм Ф ОСП 007-06 Протокол засідання екзаменаційної комісії).

#### 4.4.4 Обробка результатів іспитів

Протягом двох тижнів екзаменаційна комісія обробляє результати іспиту у відповідності з наступними процедурами:

- екзаменаційна комісія за результатами іспитів кандидата зазначає в екзаменаційному листі (Альбом типових форм Ф ОСП 007-05 Екзаменаційний листок) кількість вірних відповідей;
- голова екзаменаційної комісії складає протокол з результатами іспиту (Альбом типових форм Ф ОСП 007-06 Протокол засідання екзаменаційної комісії).

Особи, чії відповіді оцінені більшою кількістю балів, ніж вимагає схема сертифікації (Критерії компетентності персоналу ККП.01), визнаються тими, що успішно склали іспит.



#### 4.5 Рішення про сертифікацію

Рішення щодо сертифікації приймається на основі аналізу результатів іспиту та відповідності їх вимогам, заявленим в Критеріях компетентності персоналу (ККП ОСП 01).

Рішення щодо сертифікації кандидатів приймається виключно уповноваженими особами ОСП. Рішення щодо сертифікації протоколюється (Альбом типових форм, Ф ОСП 007-12 Протокол прийняття рішення щодо сертифікації персоналу).

Кандидат інформується уповноваженою особою ОСП про результати щодо рішення про сертифікацію у термін не більше місяця з моменту складання іспиту.

##### 4.5.1 Сертифікати

###### Загальні положення

Сертифікати (Альбом типових форм Ф ОСП 007-07 Сертифікат), а також їх копії, видаються ОСП для підтвердження факту сертифікації. Сертифікати реєструються в Реєстрі сертифікатів (Альбом типових форм Ф ОСП 007-08 Реєстр сертифікатів). Термін дії сертифікації - три роки.

Документи та їх копії оформлюються ОСП на бланках за встановленою формою. Сертифікати та їх копії, видаються фізичним особам, які заявили кандидатами на сертифікацію, якщо за результатами проведених робіт ОСП прийняте позитивне рішення щодо сертифікації.

Копії документів, що видаються замовникам, оформлюються на бланках цих саме документів з поміткою "КОПІЯ" та № документу, що копіюється.

Організація виготовлення бланків документів, здійснення їх обліку, зберігання та забезпечення ними ОСП покладається на керівництво ТОВ «СЦ «СТАНДАРТ».

###### Опис бланків сертифікатів

Бланки документів виготовляються на аркушах формату А4 .

Бланки документів повинні мати захист від підробки, у тому числі, за можливості, із застосуванням голографічних елементів та/або конгресвної печатки.

На бланках повинне бути передбачене місце для посилання на акредитацію ОСП (знак акредитації).

На бланках має бути розміщено таку інформацію:

- ім'я та прізвище сертифікованої особи;
- ідентифікаційний номер;
- назва органу з сертифікації;
- посилання на схему сертифікації, стандарт або інші відповідні документи із



зазначенням їх дати, якщо це доречно;

- сфера сертифікації, включаючи умови надання чинності та обмеження, якщо це застосовне;
- дата видачі та термін дії сертифікату.

#### **4.6 Реєстрація сертифікованого персоналу**

Відомості про заявників, які успішно пройшли сертифікацію заносяться до реєстру (Альбом типових форм Ф ОСП 007-08 Реєстр виданих сертифікатів) та їм видається сертифікат.

Рішення, які стосуються реєстрації персоналу, приймаються Керівником ОСП, крім випадків, коли рішення було змінено в результаті успішної апеляції.

##### **4.6.1 Ведення реєстрів**

###### Загальні положення

Реєстри рішень ОСП утворюються для ведення централізованого обліку офіційних даних щодо об'єктів, які підлягають реєстрації, перевірки інформації про них, а також надання юридичної сили сертифікатам та іншим документам, що видані в ОСП.

Об'єктами обов'язкової реєстрації у ОСП є:

- видані сертифікати (Альбом типових форм Ф ОСП 007-08);
- атестовані екзаменатори (Ф ОСП 008-04);
- атестати екзаменаторів (Ф ОСП 008-03);
- субпідрядні організації (Ф ОСП 001-01);

Реєстри є інформаційною системою ОСП та офіційним джерелом інформації щодо результатів робіт з сертифікації персоналу та щодо персоналу, який залучається до проведення цих робіт.

Ведення Реєстрів здійснюється Керівником ОСП, шляхом внесення до єдиного банку даних інформації щодо об'єктів реєстрації та їх реєстраційних номерів.

Документи, які підлягають обов'язковій реєстрації у Реєстрі, набувають юридичної сили тільки після їх реєстрації у Реєстрі та надання ним реєстраційного номеру.

Реєстри утримується в умовах, що забезпечують його зберігання та виключають доступ до нього сторонніх осіб.

Реєстр сертифікатів розміщений на веб-сайті ТОВ «СЦ «Стандарт» для ознайомлення. Контроль за розміщенням та актуалізацією Реєстру на сайті здійснює КМ.

###### Порядок ведення реєстру



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

СХЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ.  
ПРОЦЕДУРА СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ.

ДПП ОСП 007

Редакція 5.0 від 05.01.2021 року

Сторінка 13 з 21

Ведення Реєстру передбачає проведення таких заходів:

- перевірка отриманої інформації;
- внесення реєстраційних записів;
- надання реєстраційних номерів;
- вилучення з Реєстру інформації про об'єкти реєстрації у яких вичерпані терміни дії або прийняті рішення про скасування;
- ведення архівного фонду зареєстрованих документів;
- надання інформаційних послуг користувачам.

Внесення реєстраційних записів.

Реєстрація виданих ОСП сертифікатів здійснюється шляхом внесення до відповідного Реєстру інформації щодо виданих, призупинених, скасованих чи поновлених документів та присвоєння реєстраційного номеру, який проставляється на оформленому документі, зокрема:

- реєстрування сертифікованих осіб здійснюється за інформацією, що наведена в оформлених сертифікатах;
- ведення Реєстру екзаменаторів здійснюється за інформацією, що наводиться у атестатах екзаменаторів.

Оригінали документів повертаються виконавцям після проведення реєстрації. Ведення Реєстру субпідрядних організацій здійснюється на підставі договору про взаємодію, відомостей стосовно сфери діяльності, наявності акредитації та інші доречні дані (наприклад розташування, контакти, відомості про персонал, т.і.).

При цьому дата надання чинності на сертифікаційному документі не може передувати даті рішення щодо сертифікації.

Вилучення з Реєстру інформації про об'єкти реєстрації у яких вичерпані терміни дії або прийняті рішення про скасування здійснюється шляхом поставлення позначень про скасування дії документів з наведенням причин (закінчення терміну дії, прийняття рішення про скасування сертифікації тощо).

Ведення архівного фонду зареєстрованих документів здійснюється шляхом організації зберігання документів, що подаються для проведення реєстрації.

Інформаційні послуги.

Надання інформаційних послуг користувачам здійснюється шляхом надання інформації з Реєстру за їх заявками, а також розміщення інформації на офіційному Веб-сайті. Надання інформаційних послуг здійснюється на безоплатній основі.

Структура реєстраційних номерів

Структури реєстраційних номерів, що надаються в Реєстрі визначається таким чином:



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

СХЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ.  
ПРОЦЕДУРА СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ.

ДПП ОСП 007

Редакція 5.0 від 05.01.2021 року

Сторінка 14 з 21

Для сертифікованих осіб кодові реквізити Реєстру визначаються таким сполученням букв та цифр:  
**СЦС.000.ХХ-УУУ.уу**, де:  
**СЦС** – позначення системи сертифікації ОСП ТОВ «Сертифікаційний центр «СТАНДАРТ»;  
**000** – порядковий номер сертифіката;  
**ХХ** – останні цифри року реєстрації документа (та, наприклад, для 2018 року **ХХ – 18**)  
**УУУ** – умовне позначення схеми сертифікації (згідно таблиці 1);  
**.уу** – індекс рівня, що визначається для персоналу, пов'язаного з системами менеджменту (якості, енерго- та екологічного менеджменту), де  
 .01 – внутрішній аудитор за певною системою менеджменту  
 .02 – менеджер (представник керівництва) за певною системою менеджменту

Таблиця 1.

Позначення Схеми	Назва системи менеджменту
<b>QMS.01</b>	Внутрішній аудитор системи якості
<b>EnM.01</b>	Внутрішній аудитор системи енергоменеджменту
<b>EcM.01</b>	Внутрішній аудитор системи екологічного менеджменту
<b>БОП.01</b>	Внутрішній аудитор системи охорони праці
<b>QMS.02</b>	Менеджер (представник керівництва) в сфері якості
<b>EnM.02</b>	Менеджер (представник керівництва) в сфері енергоменеджменту
<b>EcM.02</b>	Менеджер (представник керівництва) в сфері екологічного менеджменту
<b>БОП.02</b>	Менеджер (представник керівництва) в сфері охорони праці
<b>МББ</b>	Менеджер (управитель) багатоквартирного будинку (групи будинків)
<b>УЖБ</b>	Менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)
<b>УКП</b>	Управитель – керівник підприємства житлово-комунального господарства
<b>УКН</b>	Управитель комерційної нерухомості
<b>ФНА</b>	Фахівець з нерухомості - Агент
<b>ФНР</b>	Фахівець з нерухомості - Ріелтер

Для екзамеаторів кодові реквізити Реєстру визначаються таким сполученням букв та цифр:  
**СЦС.000.ХХ-Е-УУУ**, де:



**СЦС** – позначення системи сертифікації ОСП ТОВ «Сертифікаційний центр «СТАНДАРТ»;

**000** – порядковий номер атестата;

**YY** – останні цифри року реєстрації документу.

**E** – умовне позначення екзаменатора;

**YYU** – сфера компетентності екзаменатора (згідно таблиці 2):

Таблиця 2.

Позначення	Сфера компетентності
<b>QMS</b>	Менеджмент якості
<b>EnM</b>	Енергетичний менеджмент
<b>EcM</b>	Екологічний менеджмент
<b>БОП</b>	Менеджмент охорони праці (безпека та охорона праці)
<b>ЖКГ</b>	Управління в сфері житлово-комунального господарства
<b>ПРН</b>	Послуги на ринку нерухомістю

Зміни до Реєстру вносяться:

- виправленням запису, якщо знайдена помилка. При цьому повинне бути посилання на джерело інформації та дату;
- поміткою проти реєстраційного запису про виключення об'єкту з Реєстру.

#### **4.7 Наглядання за сертифікованим персоналом (за необхідністю).**

У період дії сертифіката ОСП здійснює нагляд за сертифікованим фахівцем (за необхідністю).

Перший нагляд здійснюється не пізніше 12 місяців від дати набуття сертифікації, другий в період з 23 по 26 місяць за узгодженням з сертифікованою особою.

ОСП подає сертифікованій особі висновок за результатами нагляду, у якому наводяться зауваження і пропозиції по їх усуненню. У випадку негативних висновків за результатами нагляду ОСП може прийняти рішення про призупинення або анулювання сертифікату.

Усі витрати по проведенню нагляду оплачуються сертифікованою особою до початку процедури нагляду на підставі рахунка, що направляється одночасно з повідомленням про нагляд.

#### **4.8 Перереєстрація персоналу.**



Всі фахівці, які включені до реєстру ОСП та бажають продовжити сертифікацію, наприкінці трирічного періоду підлягають проходженню процедури повторного оцінювання.

Для цього сертифікована особа подає заявку та документи про досвід роботи згідно отриманого сертифікату не пізніше чим за місяць до кінцевої дати дії сертифікату.

Після закінчення другого циклу сертифікації (наприкінці 6-го року) кандидат повинен пройти додаткове навчання в обсязі 8-ми годинного модуля «Підвищення кваліфікації» згідно галузі акредитації.

#### 4.9 Повторна сертифікація

Порядок повторної сертифікації встановлюється залежно від результатів діяльності кандидата і може передбачати повну або скорочену процедуру.

Кандидат надсилає до ОСП Заявку на ресертифікацію (Ф ОСП 007-18).

Кандидат повинен представити документи, які свідчать, що він продовжує працювати в сфері сертифікації а також те, що протягом попередніх 3 років він успішно пройшов курс навчання.

Кандидат, який бажає змінити кваліфікацію, також повинен показати, що він задовольняє необхідним критеріям.

Для здійснення повторної професійної атестації (переатестації) подається заява, до якої додаються документи, а також копія раніше виданого сертифіката та документів, що підтверджують стаж роботи не менше 2,5 року протягом строку його дії (у разі наявності). Заява про здійснення повторної професійної атестації подається органу сертифікації не пізніше ніж за один місяць до дня закінчення строку дії попереднього сертифіката.

Оцінка компетентності кандидата під час повторної професійної атестації проводиться відповідно до схеми сертифікації.

Строк дії сертифіката за результатами повторної професійної атестації (переатестації) становить три роки, а у разі підтвердження стажу роботи не менше 2,5 року протягом строку дії сертифіката за результатами первинної атестації - п'ять років. У разі видачі сертифіката за результатами повторної атестації (переатестації) до реєстру сертифікатів.

У разі якщо сертифікований фахівець має бажання продовжити дію сертифікації, але вчасно не пройшов процедуру повторної сертифікації, то в термін до шести місяців з моменту призупинення дії сертифікату він має додатково пройти навчання за скороченою програмою в сфері сертифікації.

Персонал, який не бажає продовжити реєстрацію в кінці терміну дії, зобов'язаний повернути свій сертифікат до ОСП.

#### 4.10 Призупинення та скасування сертифікації





**Політика** призупинення дії сертифікатів чи їх відкликання полягає у тому, що ОСП може призупинити дію сертифікату чи відкликати його за таких обставин:

- відсутність практичної діяльності з проведення обраних видів робіт у сфері сертифікації протягом двох календарних років;
- наявність обґрунтованих скарг на роботу або грубих порушень в діяльності, що доведені (недостовірність оцінок, необ'єктивність в разі аналізу фактичних даних, порушення етичних норм, тощо).

Призупинення дії сертифікації можливе на строк до 3-х місяців. В період призупинення дії сертифікації такому персоналу забороняється посилення на її наявність.

За цих обставин ОСП зобов'язаний:

- інформувати кандидата про призупинення сертифікації;
- повідомити про встановлений час усунення недоліків, методи та механізми, необхідні для перевірки усунення недоліків;
- розмістити інформацію про призупинення на сайті.

Неспроможність персоналу усунути недоліки, які привели до призупинення дії сертифікату за вказаний вище термін, веде до скасування або обмеження сфери сертифікації.

У цьому разі ОСП зобов'язаний:

- інформувати кандидата про скасування або обмеження сфери сертифікації;
- розмістити інформацію про скасування або обмеження сфери сертифікації на сайті.

#### **4.11 Подання та розгляд апеляції та скарг**

У разі незгоди з рішеннями ОСП, що прийняті за процедурами сертифікації замовник (кандидат) може подати письмову **апеляцію** до ОСП не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення. При цьому подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

У разі наявності у замовника (кандидата) **скарги** стосовно дій та/або діяльності ОСП, вона може бути подана до ОСП не пізніше одного місяця з часу її виникнення.

Порядок та процедури роботи зі скаргами та апеляціями визначено в ДПП ОСП 010 Подання та розгляд апеляцій та скарг.

#### **4.12 Записи щодо сертифікації**

Всі заявки, протоколи екзаменаційної комісії, екзаменаційні білети, результати іспитів (матеріали іспитів), а також реєстраційні документи зберігаються в особистій папці Заявника та підлягають управлінню відповідно до ДПП ОСП 004 з метою забезпечення можливості для повторного підтвердження, через певні часові інтервали, об'єктивності,



чинності та надійності кожного проведеного екзамену та перевірки усунення виявлених недоліків.

#### 4.13 Сповіщення про зміни до умов сертифікації

При необхідності внесення змін до схеми сертифікації, керівництво ОСП повинно:

- визначити та своєчасно повідомити про ці наміри Комітет схеми;
- взяти до уваги точку зору Комітету схеми;
- прийняти остаточне рішення та визначити дату надання чинності внесених змін;
- сповістити сертифікований персонал стосовно змін та строків їх впровадження шляхом розміщення цих відомостей на офіційному Веб-сайті;
- проконтролювати, що кожен кандидат протягом одного року від дати публікації, вжив заходів для відповідності новим вимогам.

#### 4.14 Безпека

Забезпечення безпеки та попередження шахрайства протягом процесу сертифікації є важливою складовою забезпечення його об'єктивності.

Виходячи з цього, Керівництво ОСП визначило і впровадило низку заходів яких буде дотримуватися та вдосконалювати.

Серед таких заходів зокрема таке:

- забезпечення безпеки екзаменаційних матеріалів (електронні версії екзаменаційних білетів зберігаються на сервері, паперові примірники зберігаються у Директора, доступи до них мають керівник ОСП та КМ.
- для іспитів можуть застосовуватись як паперові, так і електронні версії;
- проведення іспиту для кандидатів на отримання сертифікату згідно заявленої галузі проводиться за затвердженням директором одним з двох комплектів білетів для кожної кваліфікації. Кількість білетів має бути не менше 10 у комплекті.
- на іспити готується два комплекти білетів. Проведення іспиту для кандидатів на отримання сертифікату згідно заявленої галузі проводиться за затвердженням директором одним з двох для кожної кваліфікації. Комплект білетів, за яким буде проходити екзамен, обирає та розпечатує Голова екзаменаційної комісії в присутності кандидатів безпосередньо на екзамені;
- при наданні послуг з сертифікації персонал ОСП оформлює зобов'язання щодо дотримання кандидатом наведених у стандарті ISO/IEC 17024:2012 вимог;
- кандидат підтверджує особу шляхом демонстрації документу з фотокарткою;
- іспит складається в умовах, що унеможливають спілкування кандидатів та забезпечує індивідуальну підготовку відповідей на питання білета.



Кандидати не можуть самостійно залишати приміщення, в якому складається іспит, до його закінчення;

- підготовка відповідей на запитання екзаменаційного білета проводиться в присутності всіх членів екзаменаційної комісії.

## **5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

5.1 За підтримування у робочому стані (функціонування та актуалізацію) цієї процедури відповідає КМ.

5.2 За порушення вимог процедури винні в цьому співробітники в залежності від тяжкості наслідків несуть відповідальність в адміністративному або судовому порядку.

## **6 КОНТРОЛЬ**

6.1 Контроль за виконанням цієї процедури покладається на керівника ОСП.



Ф ОСП 004-02

## Відомості про ознайомлення:

№№ ПП	Прізвище та ініціали	Дата	Підпис



Орган з сертифікації персоналу ТОВ «Сертифікаційний центр «СТАНДАРТ»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

**СХЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ.  
ПРОЦЕДУРА СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ.**

**ДПП ОСП 007**

*Редакція 5.0 від 05.01.2021 року*

*Сторінка 21 з 21*


Розробив:

Устименко О.Л.