**Раздел 8 — Руководство по сертификату качества ICAR**

Раздел 8 — Сертификат качества

Дата выпуска версии: февраль 2019 г.

Ссылка на файл: 08 Certificate of Quality v19.01.docx

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение 5

1.1 Вводная часть 5

1.2 Назначение документа 5

1.3 Преимущества 5

2 Определения и терминология 5

3 Область применения 6

4 Экспертно-консультативная группа 6

4.1 Содержание программы СК 6

4.2 Управление программой СК 7

4.3 Анкеты и основания для оценки 7

5 Сферы деятельности, доступные для сертификации 7

6 Запросы на сертификацию 8

7 Процедура аудита 8

7.1 Напоминание 8

7.2 Заявка и предоплата 8

7.3 График 8

7.4 Внутренний аудит 8

7.5 Этап получения разъяснений 9

7.6 Посещение аудитора 9

7.7 Окончательный расчет 9

7.8 Отчет аудитора 9

7.9 Оценочная анкета 10

7.10 Вознаграждение аудитора 10

7.11 Утверждение ГД и уведомление Совета 10

7.12 Вручение сертификата 10

8 Процедура консультативного обзора 10

8.1 Напоминание 10

8.2 Заявка и предоплата 10

8.3 График 11

8.4 Анкета 11

8.5 Этап получения разъяснений 11

8.6 Окончательный расчет 11

8.7 Отчет аудитора 11

8.8 Оценочная анкета 11

8.9 Вознаграждение аудитора 11

9 Срок действия сертификата 12

10 Приложения 12

Сводка изменений

| **Дата изменения** | **Характер изменения** |
| --- | --- |
| Апрель 2018 г. | Первый проект включен в стандартный шаблон Руководства ICAR. Добавлен рисунок в разделе «Области применения». Определения и терминология перемещены в начало документа. |
| Июнь 2018 г. | Включены правки на основе отзывов ЭКГ СК. Добавлены ссылки на другие разделы сайта ICAR. Изменения шаблона, включая имя файла и оформление рисунков. |
| Июнь 2018 г. | Правки в версию 7.11 и 7.12, предложенные Мартином Берком. |
| Июль 2018 г. | Проект одобрен Советом ICAR 24 июля 2018 года. |
| Август 2018 г. | Правки в п. 7.6 («Посещение аудитора») с указанием ожидаемых результатов для ведущего аудитора до того, как аудитор покинет объект. По запросу ГД и Председателя ЭКГ СК. |
| Август 2018 г. | Исправление в п. 7.4 — во второе предложение добавлено слово «быть», в заголовок вставлен «-». Правки Совета ICAR в 4.2 и 7.4 для внесения ясности и исправления грамматических ошибок.Завершено оформление для передачи на утверждение Генеральной Ассамблеи. |
| Октябрь 2018 г. | Отзыв от участника из Польши по поводу ЭКГ СК с предложением следующих изменений для обеспечения ясности и последовательности:• к Рисунку 1 — уточнить, что утверждение предоставляется ГД ICAR, и добавить оценочную анкету,• к пп. 7.8 и 8.7 — обеспечить соответствие с Рисунком 1,• добавить ГД в определения в Таблице 1,• отредактировать п. 4.2h, уточнив, что речь идет о Секретариате ICAR,• в п. 7.6 *«ведущий аудитор»* изменено на *«аудитор»,**•* в п. 7.9 добавлено предложение, указывающее цель опроса,• в п. 8.2 добавлено *«не позднее»* для согласования с п. 8.1,• в п. 8.4 ...Анкета будет *«доставлена»* аудитору... (не *«возвращена»),**•* в п. 8.6 удалить весь первый абзац, так как он противоречит второму абзацу,• в п. 8.7 во втором абзаце добавлено *«для одной или нескольких СД:»*• в п. 8.8 слово *«аудит»* заменено на *«консультативный обзор».* |
| Ноябрь 2018 г. | Публикация одобрена. |
| Январь 2019 г. | Добавлена новая глава 9, посвященная сроку действия сертификата, номера следующих глав изменены соответствующим образом. |
| Февраль 2019 г. | Правки, предложенные Секретариатом ICAR, включают в себя следующие: изменен рисунок в разделе области применения, чтобы включить письмо-подтверждение для консультативного обзора; п. 4.2h расширен для охвата форм, представленных на веб-сайте; в п. 7.5 добавлено дополнительное предложение, касающееся ресурсов для аудита — людей и времени; п. 7.10 переписан с целью более подробного описания процесса; п. 8.7 переформулирован, чтобы уточнить, что консультативный обзор проводится для продления существующего сертификата.Исправлены мелкие грамматические и орфографические ошибки.Январские и февральские изменения одобрены Советом ICAR для передачи Генеральной ассамблее для одобрения публикации.Версия v. 19.01 одобрена членами ICAR |

1 Введение

1.1 Вводная часть

Программа Сертификата качества ICAR была учреждена Генеральной Ассамблеей ICAR в 2006 году. Она заменила использовавшуюся ранее постоянную специальную печать ICAR, которая стала недействительной к 2009 году.

1.2 Назначение документа

Целью сертификата качества ICAR является содействие организациям-членам ICAR в поддержании высокого качества услуг в тех сферах деятельности, по которым у ICAR имеются руководства или которые иным образом входят в сферу деятельности ICAR, а также в обеспечении постоянного улучшения качества услуг.

1.3 Преимущества

В числе преимуществ сертификата качества ICAR для организаций-членов можно отметить следующие:

a. Уникальная маркировка, определяющая качество продуктов и услуг для клиентов, которое как минимум соответствует опубликованным руководствам ICAR.

b. Маркетинговый инструмент для организаций, который определит их соответствие международно признанным стандартам.

c. Ограниченный по времени период утверждения, который гарантирует клиентам соблюдение поставщиком услуг на постоянной основе требований ICAR, тем самым обеспечивая более высокую степень уверенности в качестве полученной услуги или продукта.

d. Знак подтвержденного лидерства ICAR на международном рынке за счет предоставления дополнительных услуг своим членам.

e. Консультативный обзор, проведенный независимыми экспертами.

2 Определения и терминология

Таблица 1 содержит список определений терминов и аббревиатур, используемых в настоящем руководстве.

Таблица 1. Определения терминов и аббревиатур, используемых в настоящем руководстве.

| **Термин** | **Определение** |
| --- | --- |
| Заявитель | Организация-член ICAR, которая запрашивает сертификацию услуг, доступных на рынке. |
| Аудит | Внешняя проверка деятельности заявителя. |
| Аудитор | Внешний специалист, который осуществляет провеку деятельности заявителя. |
| ГД | Генеральный директор ICAR |
| СК | Сертификат качества ICAR. |
| Консультативный обзор (КО) | Обзор в форме официального документа, выполненный через 30 месяцев после сертификации. |
| Экспертно-консультативная группа | Группа, которая разрабатывает и контролирует программу сертификации качества |
| (ЭКГ) | . |
| Сфера деятельности (СД) | Сфера деятельности, в отношении которой доступна сертификация ICAR. |
| Ключевые показатели эффективности | Измеримая величина, которая демонстрирует, насколько эффективно |
| (КПЭ) | организация достигает ключевых целей в сфере качества услуг. |
| Стандартные операционные процедуры (СОП) | Набор пошаговых инструкций, составленных организацией с целью помочь работникам и клиентам выполнять сложные рутинные операции. |

3 Область применения

На Рисунке 1 представлена наглядная схема основных элементов настоящего руководства.

Таким образом, Раздел 8 Руководства ICAR охватывает процедуры от подачи заявки членом до выдачи ICAR Сертификата качества.

Рисунок 1. Сфера применения настоящего Руководства

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Запрос на получение сертификата |  |  | **Экспертно-консультативная группа** |
|  |  |
|  |  |
|  | **Аудит**• Напоминание• Заявка и предоплата• График• Внутренний аудит• Получение разъяснений • Визит• Окончательный расчет• Оценка• Вознаграждение аудитора• Утверждение ГД ICAR• Вручение сертификата• Оценочная анкета | **Консультативный обзор**• Напоминание• Заявка и предоплата• График• Внутренний аудит• Получение разъяснений • Окончательный расчет• Оценка• Вознаграждение аудитора• Утверждение ГД ICAR• Письмо-подтверждение• Оценочная анкета |

4 Экспертно-консультативная группа

Генеральный директор ICAR (ГД) назначает председателя и членов Экспертно-консультативной группы по сертификации качества ICAR. Задачи ЭКГ СК заключаются в предоставлении консультаций и рекомендаций генеральному директору ICAR по следующим вопросам:

4.1 Содержание программы СК

a. Сферы деятельности (FOA), подлежащие аудиту

b. Содержание и актуальность анкет

c. Вопросы и критерии

d. Ключевые показатели эффективности (КПЭ) для каждой СД

e. Методы оценки для каждой СД

f. Правила программы СК

4.2 Управление программой СК

a. План управление качеством программы СК

b. Подбор, оценка и обучение аудиторов

c. Назначение аудиторов на мероприятия

d. Анкеты после аудитов/обзоров и другие соответствующие анкеты

e. Право собственности на соответствующие СОП и Раздел 8 Руководства

f. Внесение необходимого вклада в другие разделы Руководства и Руководства в целом.

g. Поддержание связи с председателями РГ и КС в соответствующих случаях.

h. Поддержание связи с Секретариатом ICAR и обеспечение обновления форм на веб-сайте в соответствующих случаях.

Экспертно-консультативная группа взаимодействует с Правлением ICAR:

a. Годовой отчет Председателя ЭКГ СК для генерального директора, который будет отчитываться перед Правлением ICAR.

b. Председатель ЭКГ СК принимает участие в заседаниях председателей групп с Правлением ICAR.

c. Специалист службы поддержки ICAR, время от времени назначаемый Генеральным директором ICAR. Копии всей переписки с ЭКГ направляются этому лицу.

d. Участие Председателя во встречах с Генеральным директором не реже одного раза в год.

4.3 Анкеты и основания для оценки

Анкеты аудита и консультативного обзора разрабатываются и обновляются Экспертно-консультативной группой по сертификации качества. Группа также отвечает за разработку ключевых показателей эффективности для каждой сферы деятельности и за унификацию оснований для оценки.

5 Сферы деятельности, доступные для сертификации

Сферы деятельности, доступные для сертификации, определяются ЭКГ и обновляются в настоящем Руководстве по мере внесения изменений.

Сертификация возможна (как минимум) для следующих сфер деятельности:

1. Идентификация животных (крупный рогатый скот)

2. Идентификация животных (другие виды)

3. Учет молочной продуктивности (крупный рогатый скот)

4. Учет мясной продуктивности (крупный рогатый скот)

5. Учет молочной продуктивности (другие виды)

6. Учет мясной продуктивности (другие виды)

7. Производственный учет (другие признаки)

8. Ведение племенной книги

9. Учет экстерьера животных

10. Обработка данных

11. Лабораторный анализ (молоко)

12. Референс-лаборатория (молоко)

13. Лабораторный анализ (ДНК)

14. Генетическая оценка (молочный скот)

15. Генетическая оценка (мясной скот)

16. Генетическая оценка (другие виды)

Эти сферы деятельности применимы к крупному рогатому скоту и другим соответствующим сельскохозяйственным животным, таким как буйволы, козы, овцы и верблюдовые.

Если член или организация намеревается запросить Сертификат качества ICAR для деятельности, не указанной выше, им следует подать заявку в Секретариат ICAR.

6 Запросы на сертификацию

Любой член ICAR может запросить сертификацию, подав заявку в Секретариат ICAR. Член ICAR принимает решение, какие сферы деятельности он намеревается сертифицировать, и указывает эти сферы деятельности в заявлении, с учетом того, что деятельность, осуществляемая за пределами его организации или не осуществляемая его организацией на момент сертификации, не может быть сертифицирована. Формы заявлений находятся в приложении к настоящему Руководству.

7 Процедура аудита

7.1 Напоминание

Секретариат ICAR направляет напоминание любому члену, имеющему действующий сертификат, за 6 месяцев до истечения срока действия этого сертификата. Заявитель также может подать заявку, не дожидаясь напоминания.

7.2 Заявка и предоплата

Организациям рекомендуется подавать заявку на сертификацию за 6 месяцев до желаемой даты утверждения. Заявка отправляется в Секретариат ICAR для дальнейших действий. В заявке должно быть указано, какие сферы деятельности заявитель желает передать на аудит и сертификацию. Оплата фиксированного административного сбора должна последовать незамедлительно. Прайс-лист доступен по настоящей ссылке на сайте ICAR.

В ответ на эти шаги Секретариат ICAR предоставляет заявителю соответствующие анкеты (примеры см. по настоящей ссылке ), а председатель ЭКГ назначает аудитора в течение двух недель после подачи заявки. Аудитор должен выбираться таким образом, чтобы он никоим образом не зависел от проходящей аудит организации или ее прямых конкурентов.

7.3 График

После подачи заявки заявитель вместе с назначенным аудитором и председателем ЭКГ согласует график проведения аудита. В нем должен быть указан срок для заполнения анкет, а также предусмотрен четырехнедельный этап получения разъяснений между этой датой и визитом. В нем также указывается дата визита. Если заявитель не передает анкету в назначенный срок и визит переносится, заявитель должен будет уплатить сбор за изменение графика.

На этом этапе также следует ознакомиться с расписанием заседаний Правления ICAR, чтобы узнать, когда можно будет получить окончательное утверждение сертификации.

7.4 Внутренний аудит

Затем заявитель проводит внутренний аудит и заполняет соответствующие анкеты. Заявитель должен предоставить статистику, информацию о процедурах и другие сведения, которые сделают его ответы более доступными для понимания. Анкета будет возвращена для проверки председателю ЭКГ и аудитору в назначенный срок. Все материалы по аудиту, переданные председателю ЭКГ, Секретариату ICAR и аудитору, являются конфиденциальными и не подлежат дальнейшему распространению.

7.5 Этап получения разъяснений

Затем аудитору даются две недели на ознакомление с документацией и запрос дополнительных разъяснений. Заявитель должен ответить на вопросы аудитора в течение двух недель после их получения. На этом этапе будет установлено количество аудиторов и время, необходимое для аудита.

7.6 Посещение аудитора

После периода получения разъяснений аудитор предпринимает визит на объект заявителя. Все соответствующие действия должны быть продемонстрированы Аудитору на практике. Если в заявке участвует несколько местных организаций, количество посещаемых организаций равно квадратному корню из общего количества организаций. Заявитель оплачивает все местные расходы аудитора (питание и проживание). Кроме того, Секретариат ICAR взимает с заявителя фиксированную стоимость проезда. Аудитор самостоятельно приобретает билеты и отправляет счет в Секретариат ICAR для возврата денег.

При проведении аудита, перед тем, как покинуть объект, аудиторы должны провести итоговую встречу с руководством проходящей аудит организации, в ходе которой они:

a. Предоставляют предварительные результаты аудита с указанием выявленных несоответствий и предложений.

b. Включают рекомендации, которые будут отправлены на утверждение ГД, а затем в Правление.

c. Сообщают, что официальный сертификат будет отправлен после уведомления Правления.

7.7 Окончательный расчет

После визита Секретариат ICAR направляет счет для окончательной оплаты. Окончательная оплата должна быть произведена немедленно. Актуальный прайс-лист можно найти по этой ссылке на сайте ICAR.

7.8 Отчет аудитора

Аудитор должен закончить составление отчета в течение двух недель после визита и передать его в Секретариат ICAR для утверждения ГД и уведомления Правления ICAR. Секретариат ICAR также направляет заявителю отчет после его утверждения. Аудитор не вправе передавать отчет непосредственно заявителю, но он, несомненно, может и должен обобщить свои выводы и требования перед заявителем на заключительном итоговом совещании перед отъездом.

В своем отчете аудитор может:

a. определить заявку как неудовлетворительную, с указанием причин, по которым выдача сертификата невозможна;

b. потребовать внесение изменений перед выдачей сертификата;

c. рекомендовать выдать сертификат, при условии внесения изменений до проведения следующего консультативного обзора или аудита;

d. предоставить рекомендации;

e. рекомендовать предоставление сертификата без дополнительных условий.

7.9 Оценочная анкета

После окончательного оформления отчета Председатель ЭКГ направит аудитору и заявителю ссылку на оценочную анкету по результатам аудита. Таким образом, у них будет возможность оценить и оставить отзыв по нескольким аспектам аудита.

7.10 Вознаграждение аудитора

Секретариат направляет шаблон документа с подробной информацией о расходах и гонорарах, понесенных аудитором(-ами). После завершения аудиторского отчета аудитор(-ы) или его (их) работодатель(-и) отправляют в Секретариат счет-фактуру с номером НДС (для стран ЕС) и действительным номером налогоплательщика (для стран, не входящих в ЕС). Этот платеж является гонораром, и по этой причине для него необходим счет-фактура; рассматривать время аудиторов в качестве «компенсации» недопустимо. Гонорар определяется согласно прейскуранту, предоставленному Секретариатом ICAR. Командировочные расходы компенсируются на основании фактических счетов.

7.11 Утверждение ГД и уведомление Совета

После получения отчета аудитора Секретариат ICAR информирует ГД ICAR, который утверждает или отклоняет заявку. ГД уведомляет Правление ICAR о каждом решении (утверждение/отклонение) на следующем очередном заседании Правления. Отчеты об аудите предоставляются для ознакомления членам Правления, при необходимости.

7.12 Вручение сертификата

Сертификат может быть выдан сразу после уведомления Правления ICAR. Он может выдаваться в электронном виде, направляться по почте или выдаваться на следующей Генеральной Ассамблее ICAR, в соответствии с конкретными пожеланиями членов.

8 Процедура консультативного обзора

Консультативный обзор должен быть проведен через 30 месяцев после выдачи сертификата. Его цель — ознакомиться с изменениями, внесенными в течение периода сертификации. Процесс консультативного обзора во многом аналогичен описанному выше процессу аудита с некоторыми изменениями.

8.1 Напоминание

Секретариат ICAR направляет соответствующее напоминание любому члену, имеющему действующий сертификат, через 24 месяца после выдачи сертификата. Заявитель также может подать заявку на проведение консультативного обзора, не дожидаясь напоминания.

8.2 Заявка и предоплата

Участник подает заявку на консультативный обзор не позднее даты получения напоминания. В приложении необходимо указать, в отношении каких сфер деятельности участник намерен получить сертификат. На этапе консультативного обзора новые области деятельности не могут добавляться в обычном порядке. Оплата фиксированного административного сбора должна последовать незамедлительно. Актуальный прайс-лист можно найти по этой ссылке на сайте ICAR.

В ответ на эти шаги Секретариат ICAR предоставляет заявителю соответствующие анкеты, а Председатель ЭКГ назначает аудитора в течение двух недель с момента подачи заявки.

8.3 График

После подачи заявки заявитель вместе с назначенным аудитором и Секретариатом ICAR согласует график консультативного обзора. В нем должен быть указан срок для заполнения анкет, а также предусмотрен четырехнедельный этап получения разъяснений перед написанием отчета аудитора.

8.4 Анкета

Затем заявитель заполняет соответствующие анкеты. При этом ему рекомендуется давать достаточно развернутые ответы, а также предоставлять статистику, информацию о процедурах и другие сведения, которые сделают его ответы более доступными для понимания. Анкета будет передана аудитору для проверки к назначенной дате.

8.5 Этап получения разъяснений

Затем аудитору даются две недели на ознакомление с документацией и запрос дополнительных разъяснений. Заявитель должен ответить на вопросы аудитора в течение двух недель после их получения.

8.6 Окончательный расчет

После периода получения разъяснений Секретариат ICAR вышлет счет для окончательного платежа. Окончательная оплата должна быть произведена немедленно. Актуальный прайс-лист можно найти на сайте ICAR.

8.7 Отчет аудитора

Аудитор должен завершить составление отчета в течение двух недель после периода получения разъяснений и передать его в Секретариат ICAR для утверждения ГД и уведомления Правления ICAR. Секретариат ICAR также отправит отчет заявителю вместе с письмом об утверждении или отклонении.

В своем отчете аудитор может, в отношении одной или нескольких СД:

a. определить заявку как неудовлетворительную, с указанием причин, по которым продление сертификата невозможно;

b. потребовать внесения изменений перед продлением сертификата;

c. рекомендовать продлить сертификат, при условии внесения изменений до проведения следующего аудита;

d. предоставить рекомендации;

e. рекомендовать продлить сертификат без дополнительных условий.

8.8 Оценочная анкета

После окончательного оформления отчета Председатель ЕАГ направит ссылку на оценочную анкету по результатам консультативного обзора как аудитору, так и заявителю. Таким образом, у них будет возможность оценить и оставить отзыв по нескольким аспектам консультативного обзора.

8.9 Вознаграждение аудитора

Аудитор после завершения аудиторского отчета направляет счет за свои услуги в Секретариат ICAR в соответствии с прейскурантом, предоставленным Секретариатом ICAR.

9 Срок действия сертификата

Сертификат качества ICAR выдается сроком на пять лет с условием проведения консультативного обзора в середине этого срока. Окончательная дата истечения срока действия указана в Сертификате. Организации, имеющие действующий сертификат, указаны на веб-сайте ICAR как сертифицированные организации. Они также имеют право использовать логотип Сертификата качества на всей своей документации, относящейся к сертифицируемым сферам деятельности. По истечении срока действия сертификата организация теряет эти привилегии, закрепленные за сертификатом.

Организация может лишиться сертификата и связанных с ним привилегии до истечения запланированного срока в следующих случаях:

a. она прекращает работать в сертифицированной сфере деятельности или не предоставляет доказательства такой работы

b. она существенно изменяет свои рабочие процедуры, и они больше не соответствуют стандартам ICAR

c. она не соответствует требованиям в отношении консультативного обзора

10 Приложения

Формы, анкеты, шаблоны аудиторских отчетов и информация об оплате доступны по ссылке на веб-сайте ICAR.