

# IMAS 07.12

Проект первого издания  
1 июля 2016 г.

---

## Менеджмент качества в противоминной деятельности

---

---

Директор  
службы Организации Объединенных Наций по вопросам  
противоминной деятельности (UNMAS)  
1 United Nations Plaza, 6th Floor  
New York, NY 10017  
USA (США)

Электронная почта: [mineaction@un.org](mailto:mineaction@un.org)  
Тел.: +1 (212) 963 0691  
Факс: +1 (212) 963 2498  
Веб-сайт: [www.mineactionstandards.org](http://www.mineactionstandards.org)

### **Внимание!**

Дата актуализации данного документа указана на титульном листе. Так как серия Международных стандартов противоминной деятельности (IMAS) подвергается регулярному пересмотру и редактированию, пользователям следует сверяться с данными о статусе каждого документа на веб-сайте проекта IMAS по адресу <http://www.mineactionstandards.org/> или на веб-сайте службы UNMAS по адресу <http://www.mineaction.org>.

### **Уведомление об авторских правах**

Настоящий документ Организации Объединенных Наций является одним из Международных стандартов противоминной деятельности (IMAS), и авторские права на него защищены Организацией Объединенных Наций. Ни этот документ, ни выдержки из него не могут быть воспроизведены, сохранены в базе данных или переданы в какой-либо форме с помощью любых средств и в каких бы то ни было целях без предварительного письменного разрешения службы UNMAS, действующей от имени ООН.

Настоящий документ не предназначен для распространения через торговые сети.

Директор  
службы Организации Объединенных Наций по вопросам противоминной  
деятельности (UNMAS)  
1 United Nations Plaza, 6<sup>th</sup> Floor  
New York, NY 10017  
USA (США)

Электронная почта: [mineaction@un.org](mailto:mineaction@un.org)

Тел.: +1 (212) 963 0691

Факс: +1 (212) 963 2498

## Содержание

Содержание .....	ii
Предисловие .....	iv
Введение.....	1
0.1.    Общий подход .....	1
0.2.    Взаимосвязь с ISO 9001 .....	1
0.3.    История вопроса .....	1
0.4.    Качество в противоминной деятельности .....	2
0.5.    QM и управление, основанное на результатах (RBM) .....	2
0.6.    Продукты противоминной деятельности .....	3
0.7.    Принципы QM в противоминной деятельности.....	3
0.7.1.    Общие положения .....	3
0.7.2.    Ориентированность на потребителя.....	3
0.7.3.    Лидерство.....	4
0.7.4.    Вовлечение людей .....	4
0.7.5.    Гендерные аспекты и многообразие .....	4
0.7.6.    Процессный подход.....	4
0.7.7.    Непрерывное совершенствование.....	5
0.7.8.    Принятие решений, основанное на свидетельствах.....	6
0.7.9.    Управление взаимоотношениями .....	7
0.8.    Управление рисками и качество .....	7
0.9.    Взаимоотношения с другими системами менеджмента.....	7
0.10.    QM на различных уровнях MAP .....	8
<b>Менеджмент качества в противоминной деятельности .....</b>	<b>9</b>
1    Назначение.....	9
2    Справочные документы.....	9
3    Термины, определения и сокращения .....	9
4    Целевое назначение.....	10
5    Контекст.....	10
6    Потребности и ожидания.....	11
7    Гендерные аспекты и многообразие .....	11
8    Сфера охвата QMS.....	11
9    Продукты противоминной деятельности.....	11
10   Процессы противоминной деятельности .....	12
11   Лидерство и заинтересованность.....	12
12   Политика в области менеджмента качества .....	13
13   Постановка целей .....	13
14   Планирование QMS .....	13
15   Ресурсы противоминной деятельности.....	14
15.1   Общие положения .....	14
15.2   Люди.....	14
15.3   Оборудование .....	14
15.4   Информация .....	14
16   Инфраструктура и окружающие условия во время работы.....	15
17   Операции противоминной деятельности .....	16
17.1   Требования к продуктам и услугам противоминной деятельности .....	16
17.2   Планирование процессов, продуктов и услуг противоминной деятельности .....	16
17.3   Управление процессами, продуктами и услугами в противоминной деятельности.....	16
17.4   Идентификация и прослеживаемость продуктов и процессов противоминной деятельности .....	17
17.5   Механизмы управления процессом .....	18

---

17.6	Передача продукта.....	18
17.7	Управление несоответствующей продукцией.....	18
17.8	Мероприятия по факту поставки .....	19
18	Коммуникация и участие .....	19
19	Документация.....	19
20	Производственные показатели.....	21
20.1	Мониторинг, анализ и оценивание.....	21
20.2	Аудит менеджмента качества .....	21
21	Совершенствование .....	21
22	Анализ со стороны руководства .....	22
23	Обязанности.....	22
23.1	Национальный орган противоминной деятельности (NMAA) .....	22
23.2	Центр противоминной деятельности (MAC).....	22
23.3	Организации по противоминной деятельности.....	23
23.4	Доноры, клиенты и другие заинтересованные лица.....	23
	Приложение А (нормативное) Справочные документы .....	24

## Предисловие

Международные стандарты для реализации программ в области гуманитарного разминирования были впервые предложены рабочими группами на международной технической конференции, состоявшейся в Дании в июле 1996 года. Были установлены критерии для всех аспектов процесса разминирования, рекомендованы стандарты и согласовано новое универсальное определение термина *clearance* (очистка от мин). В конце 1996 года эти принципы, предложенные в Дании, получили развитие по результатам деятельности рабочей группы под эгидой ООН, и на их основе были разработаны Международные стандарты проведения операций в области гуманитарной очистки от мин. Первое издание было опубликовано службой ООН по вопросам противоминной деятельности (UNMAS) в марте 1997 года.

Содержание этих исходных стандартов было расширено, с тем чтобы включить другие компоненты противоминной деятельности и отразить изменения, внесенные в рабочие процедуры, практические методы и регламенты. Эти стандарты были переработаны и переименованы в «Международные стандарты противоминной деятельности» (IMAS). Их первое издание было выпущено в октябре 2001 года.

На Организацию Объединенных Наций возлагается общая ответственность за создание условий и стимулов для эффективного управления программами в области противоминной деятельности, включая разработку и сопровождение стандартов. В связи с этим UNMAS является подразделением Организации Объединенных Наций, отвечающим за разработку и совершенствование IMAS. Стандарты IMAS подготавливаются при содействии Женевского международного центра гуманитарного разминирования (GICHD).

Работу по подготовке, пересмотру и редактированию этих стандартов ведут технические комитеты при поддержке со стороны международных, государственных и негосударственных организаций. С последней версией каждого из стандартов, а также с информацией о работе технических комитетов можно ознакомиться по адресу <http://www.mineactionstandards.org/>. Отдельные стандарты IMAS пересматриваются не реже одного раза в три года, чтобы отразить изменения, происходящие в нормативных документах и практических процедурах противоминной деятельности, а также для того чтобы внести эти изменения в международные регламенты и требования.

## Введение

### 0.1. Общий подход

Во введении в данный стандарт устанавливаются общие принципы менеджмента качества (QM), применимые для всех мероприятий, связанных с различными основополагающими составными элементами противоминной деятельности. В основном тексте стандарта излагаются минимальные требования к системам менеджмента качества (QMS) в противоминной деятельности.

Сведения, отражающие применение этих принципов в конкретных мероприятиях противоминной деятельности, включены в соответствующий стандарт IMAS, как указано в приложении А к этому стандарту.

В этом стандарте не ставятся цели внедрения новых концепций в сектор противоминной деятельности или навязывания усложненных формулировок, вместо этого ставятся цели: а) консолидировать и дать определения большей части того, что уже имеет место в программах противоминной деятельности; б) способствовать большей согласованности с положениями QM, как это понимается и практикуется в других секторах и отраслях промышленности.

### 0.2. Взаимосвязь с ISO 9001

Этот стандарт основывается на принципах и требованиях, установленных в ISO 9001:2015; он не заменяет стандарт ISO 9001 в контексте противоминной деятельности. Операторам противоминной деятельности рекомендуется рассмотреть применение официально сертифицированных систем, таких как ISO 9001, в качестве составной части их собственных систем менеджмента.

Программы противоминной деятельности и органы власти не обязаны принимать стандарт ISO 9001 или другие признанные модели QM ради соответствия этому стандарту, однако в таком решении есть ряд преимуществ, включая следующие:

- a. получение пользы от объема опыта и знаний, содержащихся в разработанных стандартах и накопленных множеством отраслей в процессе проведения различных работ на протяжении многих десятилетий;
- b. доступ к разработанным шаблонам, инструментам и принципам;
- c. доступ к мировой отрасли консультативных услуг и профессионального обучения;
- d. официальное подтверждение пригодности и эффективности QMS;
- e. упрощенные процессы подачи заявок на участие в тендерах с целью заключения договоров с государственными органами по всему миру;
- f. доверие в среде руководителей в отношении качества и надежности работы, выполняемой их собственными организациями;
- g. снижение риска невыполнения, ошибки или несоответствия, а также смягчение последствий указанных событий.

В стандарт ISO 9001:2015 также были включены дополнительные материалы, не рассматриваемые в настоящем стандарте (такие как управление процессами проектирования), которые могут оказаться полезными для некоторых организаций по противоминной деятельности.

### 0.3. История вопроса

В секторе противоминной деятельности были разработаны концепции QM, отражающие более глубокое понимание взаимодействия между практическими мероприятиями и потребностями стран и народов, подвергшихся воздействию, а также того, как государственными органами и действующими организациями был сделан выбор в пользу более широкого использования разработанных моделей QM, таких как стандарт ISO 9001.

В данном стандарте отражены возросшие ожидания в среде донорских организаций, органов власти и операторов с точки зрения уверенности в отношении каждого аспекта противоминной деятельности. В то время как основная направленность QM состоит главным образом в осуществлении эффективных и соответствующих требованиям процессов в обеспечение предоставления выходов и продуктов этих процессов, существуют основополагающие связи с более масштабными концепциями, такими как «управление, основанное на результатах (RBM)», а также потребность достижения положительных сдвигов в сфере противоминной деятельности.

Главная цель IMAS заключается в том, чтобы оказать поддержку национальным органам противоминной деятельности (NMAA) в разработке национальных стандартов противоминной деятельности (NMAS). В то же время в стандартах IMAS следует предоставить руководящие указания другим организациям и ведомствам в разработке их собственных внутренних систем менеджмента, процедур и процессов. Принципы и требования, установленные этим стандартом IMAS, подходят всем организациям, действующим на всех уровнях противоминной деятельности.

#### 0.4. Качество в противоминной деятельности

Исторически сектор противоминной деятельности тяготел к обеспечению качества одного конкретного продукта — очищенных земель — и исключению других. С недавних пор были предприняты усилия расширить область применения QM в противоминной деятельности, чтобы охватить процессы, услуги и продукты в контексте всех пяти столпов противоминной деятельности (очистка; обучение рискам, исходящим от мин; помощь пострадавшим лицам; деятельность по защите общественных интересов и уничтожение складских запасов). Качество является концепцией, которая также применима к другим мероприятиям, которым уделяется все большее внимание организациями по противоминной деятельности. Это такие мероприятия, как менеджмент безопасности боеприпасов (ASM), физическая охрана и управление складскими запасами (PSSM), а также уничтожение стрелкового оружия и легких вооружений (SALW).

Весь процесс QM основывается на доступности информации для предоставления информационной поддержки процессу планирования; для непосредственной реализации программ; для сравнения достигнутых показателей с предъявляемыми требованиями, а также для принятия мер в целях повышения качества и уровня безопасности процессов, услуг и продуктов. Недавние изменения в IMAS отражают повышенное внимание к использованию информации в качестве свидетельства в поддержку принятия решений, а также для лучшего понимания взаимодействия между отдельными процессами противоминной деятельности.

В системе ISO качество определяется как *«степень соответствия набора присущих характеристик [...] установленным требованиям»*.<sup>1</sup> В контексте противоминной деятельности качество может быть определено как *«степень, в которой услуга, продукт или результат работы удовлетворяют требованиям»*.

Для достижения требуемого уровня качества организацией по противоминной деятельности необходимо, чтобы были предъявлены требования. Такие требования могут быть представлены в стандартах, договорах, меморандумах о взаимопонимании, целевых заказах и других подобных документах. Требования не всегда могут быть заданы в письменном виде, они могут быть подразумеваемыми, понимаемыми в общем или иным образом считающимися принятыми. Если требования четко не сформулированы, это затрудняет, а иногда и делает невозможным достижение качества.

#### 0.5. QM и управление, основанное на результатах (RBM)

*«RBM является стратегией управления, посредством которой все участники, вносящие свой прямой или косвенный вклад в достижение установленного набора результатов, обеспечивают, чтобы их процессы, продукты и услуги вносили вклад в достижение желаемых результатов (промежуточных и итоговых результатов, а также целей или воздействий высокого уровня). Участники в свою очередь используют информацию и свидетельства по фактическим результатам для информационного обеспечения процесса принятия решений в отношении проектирования, предоставления ресурсов и осуществления программ и мероприятий, а также для целей принятия ответственности и предоставления отчетности»*.<sup>2</sup>

Если QM в противоминной деятельности заключается в управлении процессами, связанными с предоставлением услуг и продуктов противоминной деятельности, то RBM определяет ту степень, в которой эти продукты и услуги изменяют ситуацию для людей, подвергшихся воздействию. Как таковое, RBM отражает общий контекст, в котором осуществляется QM. QM сосредотачивает внимание на *«процессах, продуктах и услугах»*, как сказано в приведенном выше определении, но может это обеспечить лишь при условии, что сами требования для *«достижения желаемых результатов (промежуточных и итоговых результатов, а также целей или воздействий высокого уровня)»* четко определены.

RBM основывается на успешном применении QM в отношении процессов, услуг и продукции, в то время как QM полагается на эффективность RBM для обеспечения четкого определения требований и применения фактических результатов в целях получения обратной связи, посредством которой осуществляется обновление и совершенствование всех аспектов QMS. В системах RBM часто используется годовой «цикл управления», связанный с планированием на период в один год для пересмотра и совершенствования производственных показателей.

В этом стандарте не представлено непосредственное отражение RBM в противоминной деятельности, но в нем подчеркивается важность понимания RBM и контекста противоминной деятельности для формулирования требований качества и обеспечения надлежащего отражения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон в продуктах и услугах противоминной деятельности; для реализации такого подхода требуется последовательное и повсеместное применение принципов RBM.

<sup>1</sup> Определение 3.1.1 стандарта ISO 9000:2015.

<sup>2</sup> Results-Based Management Handbook, United Nations Development Group (UNDG), October 2011 (Справочник по управлению на основе результатов, группа Организации Объединенных Наций по вопросам развития (UNDG), октябрь 2011 г.).

## 0.6. Продукты противоминной деятельности

Продукты, создаваемые в результате применения процессов, могут представлять собой материалы, информацию и/или энергию. К продуктам противоминной деятельности относятся, помимо прочего, следующие аспекты:

- a) Информация. Без сопроводительной информации большинство продуктов противоминной деятельности (в особенности тех, которые связаны с высвобождением земель) имеют ограниченную ценность либо вообще ею не обладают. Информация является продуктом сама по себе. Записи, отчеты и кампании по информированию общественности в совокупности предоставляют людям информационный продукт.
- b) Земля. Процессы высвобождения земель предоставляют земельные участки, исключенные из реестра загрязненных земель; сокращенные площади загрязненных участков; земли, очищенные от мин. Все это необходимо для достижения соответствия требованиям того же базового уровня качества, то есть чтобы все земли были безопасными и не содержали определенных взрывоопасных предметов вплоть до заданной глубины.
- c) Оборудование. Начиная с протезов конечностей и заканчивая учебно-тренировочными средствами, выполненными из неразорвавшихся боеприпасов взрывного действия (УХО) путем извлечения взрывчатых веществ и превращения в FFE; получением таких материалов, как металлолом, взрывчатые вещества, металлические корпуса и прокладочно-упаковочные материалы, в результате осуществления программ утилизации и уничтожения складских запасов вооружений; а также изготовлением ограждений и предупредительных знаков, используемых для делимитации опасных зон и ремонтно-складских баз боеприпасов.
- d) Люди. Противоминная деятельность предполагает широкий спектр процессов найма на работу и профессионального обучения. В качестве продукта на выходе каждого из них предоставляется обученный и компетентный персонал.

Другие продукты/результаты работ могут быть связаны с конкретными мероприятиями в сфере противоминной деятельности, проектами, программами и договорами.

Хотя с точки зрения QM большинство продуктов противоминной деятельности относится к категории «материалы» и «информация», имеются и такие, как «энергия» (звук, свет, подземная ударная волна и так далее), являющиеся одними из факторов воздействия при осуществлении процессов открытого сжигания или открытого подрыва (OB/OD), которые применяются для уничтожения излишних запасов стрелкового оружия и легких вооружений (SA/LW); вероятнее всего, такие факторы получают значимость при рассмотрении вопросов, касающихся защиты окружающей среды.

## 0.7. Принципы QM в противоминной деятельности

### 0.7.1. Общие положения

Менеджмент качества не является сложной задачей или технологическим вызовом. Напротив, этот процесс основан на повторяющемся и последовательном применении простых принципов, используемых при выполнении всех работ организации. Ключевые принципы, являющиеся важными для менеджмента качества в противоминной деятельности, описаны в оставшейся части этого раздела.

### 0.7.2. Ориентированность на потребителя

В контексте противоминной деятельности термин «потребитель» может включать в себя целый ряд организаций и групп, которые оплачивают проведение работ, получают выгоду или проявляют интерес к продуктам противоминной деятельности, результатам как отдельных работ, так и к итоговым результатам. Сюда входят:

- a. организации, группы и лица, являющиеся получателями продуктов и результатов противоминной деятельности, включая получателей помощи; землепользователей; землевладельцев; местные, региональные и национальные органы управления; пострадавших лиц; стажеров, проходящих обучение и так далее;
- b. органы власти, ведомства и группы, организующие проведение программ противоминной деятельности: NMAA; MAC; органы ООН и так далее;
- c. организации, оплачивающие услуги противоминной деятельности: международные донорские организации; национальные и региональные государственные учреждения, министерства и ведомства; коммерческие заказчики и так далее.

QM в противоминной деятельности сосредотачивается на удовлетворении требований различных групп потребителей, а не только непосредственных получателей выгоды. В некоторых обстоятельствах взаимоотношения (например, между коммерческим заказчиком и поставщиком услуг противоминной деятельности) могут быть относительно простыми. В других же (например, когда НГО финансируется международным донором, работает над задачами, поставленными национальным органом, и при этом предоставляет услуги/продукты местному сообществу) ситуация значительно сложнее.



Основной принцип «ориентированности на потребителя» остается применимым во всех обстоятельствах, однако руководителям нужно принимать решения на основании баланса потребностей и ожиданий различных групп потребителей.

### **0.7.3. Лидерство**

QMS в противоминной деятельности может достигнуть цели только в случае заинтересованности на самых высоких уровнях программы противоминной деятельности (MAP) и в рамках отдельных организаций по противоминной деятельности.

Лидеры противоминной деятельности (будь то на программном или организационном уровне) официально декларируют свое основное внимание нуждам и ожиданиям потребителя в положениях политики качества и других документов QM, в стандартных рабочих процедурах (SOP), а также посредством критического анализа, который проводится в обеспечение непрерывного совершенствования. Неофициально лидеры декларируют свою заинтересованность в положениях документов, в ходе встреч, заседаний рабочих групп, а также при всех других возможностях, когда имеет место взаимодействие с работниками и заинтересованными лицами.

### **0.7.4. Вовлечение людей**

Эффективная QMS требует не только заинтересованности на самых высоких уровнях управления. Она требует, чтобы люди, выполняющие процедуры, процессы и мероприятия противоминной деятельности, понимали свои роли и обязанности, а также обладали способностями, навыками и знаниями, необходимыми для достоверного и согласованного выполнения их функций.

В лучших QMS используется опыт и знания людей, работающих над внедрением системы, в выявлении ключевых процессов, разработке процедур и постановке целей. Вовлечение людей в проектирование, разработку, реализацию и критический анализ работы QMS порождает чувство коллективной собственности и помогает поддерживать уверенность сотрудников в пригодности и ценности системы.

### **0.7.5. Гендерные аспекты и многообразие**

Ни одна программа противоминной деятельности не сможет достичь цели удовлетворения требований заинтересованных сторон, если она не будет отражать различные обстоятельства, требования и нужды различных гендерных групп и групп, характеризующихся многообразием.

Реализация такого подхода не является факультативной функцией QMS в противоминной деятельности, а является основополагающим фактором концепции и определения качества.

### **0.7.6. Процессный подход**

Процессный подход основан на осознании необходимости обеспечения уверенности во входах процесса и проводимых в его рамках операциях, чтобы быть уверенным в качестве продукта или выходах этого процесса.

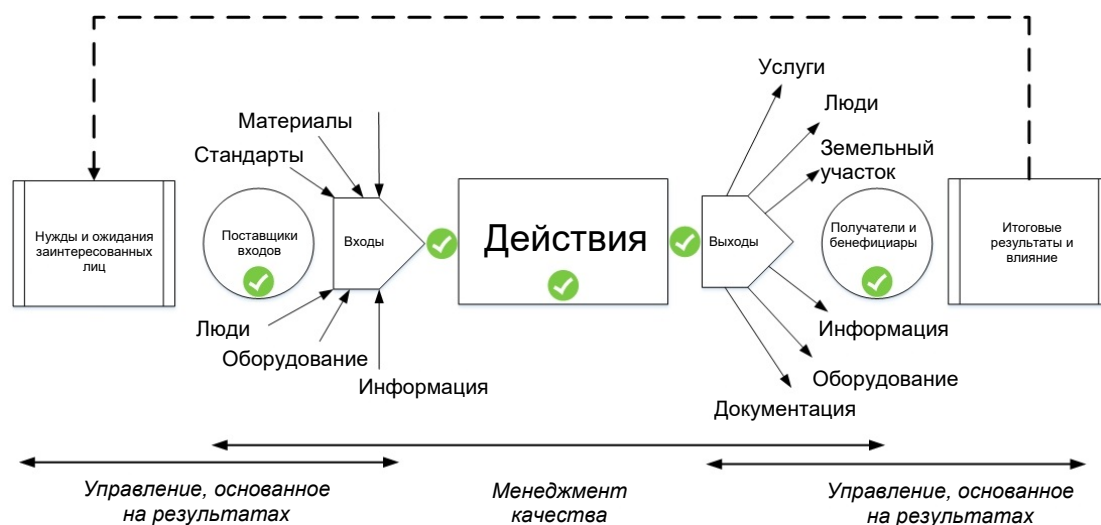
На рисунке 1 отображены ключевые элементы качества и взаимодействия в ходе процесса. Галочками отмечены возможности проверки соответствия требованиям, включая следующее:

- a. оценка поставщиков/провайдеров (включая аккредитацию);
- b. контроль качества (QC) входов процесса (например, проверки получаемого оборудования);
- c. мониторинг в ходе процесса на протяжении времени проведения работ (как это изложено в IMAS 07.40);
- d. контроль качества выходов перед выпуском (включая заключительные этапы процессов высвобождения земель);
- e. опросы получателей и бенефициаров по факту высвобождения земель (оценки воздействия по факту завершения очистки, исследования в целях определения удовлетворенности бенефициаров и так далее).

Когда процессы взаимодействуют между собой, они формируют систему.

На рисунке 1 также отображены пути взаимодействия между системой QM и RBM. В дополнение к любому мониторингу удовлетворенности потребителя/заинтересованной стороны, проводимому среди получателей и бенефициаров, конечные результаты и воздействия, достигаемые на основе процессов и продуктов противоминной деятельности, формируют важную часть контекста противоминной деятельности. Следует добиваться, чтобы промежуточные и конечные результаты, а также воздействия ранее выполненных работ в рамках противоминной деятельности обеспечивали информационную поддержку выполнения текущих и будущих требований, чтобы они оказывали непосредственное влияние на совершенствование процессов, продуктов и услуг противоминной деятельности.

QM и RBM часто рассматриваются в отрыве друг от друга как тесно связанные функции в контексте MAP. Руководителям противоминной деятельности и государственным органам следует к этому относиться продуманно. Два данных подхода настолько тесно взаимосвязаны между собой и опираются друг на друга до такой степени, что руководителям MAP следует постоянно помнить о том, какие последствия будет иметь принятие решений в отношении одной системы с точки зрения другой из них.



**Рисунок 1. Элементы процесса, потоки данных, взаимодействие и проверки, включая примеры входов и выходов.**

Качество часто определяется как удовлетворение требований потребителя (или заинтересованной стороны), однако важно также обеспечить уверенность в том, что данные требования вписываются в более масштабные стратегические цели, политику и направления в рамках MAP или организации по противоминной деятельности. Выполнение данного требования может соответствовать определению качества в узком понимании, однако оно имеет небольшую ценность, когда речь идет о широком понимании качества, если это требование не связано с выгодами, итоговыми результатами или влиянием.

Одной из характеристик продуктов, представляющих собой выходы процесса менеджмента качества, является их «соответствие целевому назначению». RBM сосредотачивается на вопросах целевого назначения продукта и возможностях для руководства получать информацию об удовлетворении требований по соответствию целевому назначению. Взаимодействие между RBM и QM помогает обеспечить наличие у лиц, руководящих противоминной деятельностью, понимания таких терминов, как «целевое назначение» и «соответствие целевому назначению», а также стремления к их отражению во всех аспектах процессов, продуктов и услуг организации по противоминной деятельности.

### 0.7.7. Непрерывное совершенствование

Концепция непрерывного совершенствования занимает центральное место в любой эффективной QMS. Она также отражает базовые принципы профессиональной заинтересованности и лежащего в ее основе стремления выполнять свою работу качественно. Совершенствование связано не только с выявлением существующих проблем внутри системы, но также с выявлением благоприятных возможностей улучшить положение.

Движущей силой процессов непрерывного совершенствования является цикл PDCA (планировать — исполнять — проверять — действовать). Циклы PDCA имеют место на каждом уровне и в контексте каждого мероприятия противоминной деятельности. Для большинства людей принципы непрерывного совершенствования являются инстинктивными. В контексте организаций процессом совершенствования следует управлять на структурированной основе. Существуют различные способы проиллюстрировать цикл PDCA, но одним из наиболее известных является цикл Деминга и диаграмма Исикавы (рисунок 2).

Организации по противоминной деятельности, использующие менеджмент качества, не боятся находить сферы, требующие совершенствования, напротив, они приветствуют предложения, отзывы и наблюдения в отношении аспектов работы системы, которые могут быть использованы для совершенствования вне зависимости от того, из какого источника они поступают. В равной степени и органы власти, и руководители не стремятся наказывать тех, кто выявляет области деятельности, которые можно совершенствовать, а напротив, они приветствуют такие действия, выслушивают и отмечают профессионализм работников и других заинтересованных сторон, выступающих с предложениями по совершенствованию.

Применение подхода PDCA может быть быстрым и простым, а может быть и более сложным — в зависимости от обстоятельств и масштаба деятельности. Стратегический процесс планирования MAP — это крупномасштабный и длительный цикл PDCA. Процесс высвобождения земель (с его повторяющимися процессами принятия решений в ответ на проведение нетехнической разведки минной обстановки (NTS), технической разведки минной обстановки (TS), очистки от мин и передачи в пользование) является примером цикла PDCA в противоминной деятельности не крупного масштаба и короткой продолжительности. Реакция на несоответствие, обнаруженное во время полевого мониторинга, — это другой случай, когда практикуется выполнение последовательности PDCA.



Рисунок 2. Цикл непрерывного совершенствования по Демингу / диаграмма Исикавы<sup>3</sup>

Подобные циклы могут быть построены и по другим аспектам противоминной деятельности — все они имеют важнейшее значение. Совершенствование имеет место каждый раз, когда цикл PDCA замыкается. Каждый раз, когда цикл остается незамкнутым (в связи с тем что не были реализованы намеченные последующие действия), упускается благоприятная возможность совершенствования, а недостаток в системе противоминной деятельности остается неустранимым. Отсутствие реагирования на благоприятные возможности для совершенствования оказывает крайне негативное воздействие на мотивацию и вовлеченность работников и других заинтересованных сторон, которые осознали как возможность совершенствования, так и неспособность ее реализовать.

Не каждая благоприятная возможность для совершенствования требует полностью официальных мер управления, однако руководителям противоминной деятельности и органам власти нужно обеспечить, чтобы те, кто обосновывает необходимость активных ответных действий, были выявлены, зарегистрированы в системе, а также чтобы были предприняты надлежащие действия.

Любая организация, серьезно относящаяся к собственной выполняемой работе и желающая, чтобы другие знали о таком серьезном отношении, принимает концепцию непрерывного совершенствования, освещает ход ее реализации и проявляет активность в отношении всех аспектов своих процессов, продуктов и услуг.

#### 0.7.8. Принятие решений, основанное на свидетельствах

Использование свидетельств в поддержку принятия решений является основополагающим аспектом QM в противоминной деятельности. Те же принципы применяются к ключевым мероприятиям в сфере противоминной деятельности, таким как высвобождение земель, то есть к процессу сбора данных в поддержку итеративного процесса принятия решений в отношении того, какие земли остаются потенциально опасными, а какие могут быть безопасно высвобождены.

Стандарты IMAS 07.11 *Высвобождение земель*, 08.10 *Нетехническая разведка минной обстановки* и 08.20 *Техническая разведка минной обстановки* требуют непрерывного внимания к сбору и анализу свидетельств в поддержку обоснованного и результативного процесса принятия решений в отношении высвобождения земель. Концепция «всех разумных усилий» основана на использовании свидетельств для демонстрации того, что последующие действия на объекте, где осуществляются мероприятия по высвобождению земель, не являются разумно (то есть логически) обоснованными.

<sup>3</sup> Первоначально разработан доктором В. Э. Демингом, позже усовершенствован и представлен в виде диаграммы К. Исикавой.

Вне зависимости от того, решают ли руководители противоминной деятельности, как наилучшим образом подобрать целевую аудиторию и провести обучение рискам, исходящим от мин, определяют ли соответствующие действия для оказания поддержки пострадавшим лицам или решают задачи планирования и осуществления других мероприятий противоминной деятельности, им следует в качестве информационной поддержки принятия собственных решений использовать имеющиеся в распоряжении свидетельства. Если свидетельства недоступны, руководителям следует предпринимать шаги к их получению.

В стандарте IMAS 07.40 *Мониторинг организаций по противоминной деятельности* внимание сосредоточено на сборе и анализе свидетельств в поддержку принятия решений в отношении эффективности работы организаций по противоминной деятельности и на непрерывном совершенствовании процессов, продуктов и мероприятий противоминной деятельности.

Использование и документирование свидетельств в поддержку решений в сфере противоминной деятельности не просто является хорошей практикой в плане QM. Оно также играет важную роль в распределении правовой ответственности путем предоставления объективных свидетельств в целях демонстрации соответствия требованиям стандартов и SOP, если лицам, принимающим решения, когда-либо будет предложено обосновать свои действия.

#### **0.7.9. Управление взаимоотношениями**

Противоминная деятельность включает в себя большое число отдельных лиц и множество организаций. Менеджмент качества лучшим образом осуществляется тогда, когда люди и организации высказывают свои ожидания другим и одновременно сами понимают ожидания других. Организациям в контексте MAP следует ставить цели и задачи, учитывающие взаимные интересы, и использовать стимулы, являющиеся совместимыми и взаимовыгодными.

Необходимо управлять взаимоотношениями со всеми заинтересованными сторонами, хотя средства для достижения этого значительно варьируются в зависимости от ролей и уровня вовлеченности различных заинтересованных сторон.

Взаимоотношениями можно управлять с помощью официальных средств, таких как договоры и соглашения, а также неофициальных, то есть обычных рабочих взаимодействий. Заинтересованные стороны, имеющие возможность участвовать на соответствующем уровне в планировании, реализации, мониторинге противоминной деятельности, а также в принятии решений, склонны быть мотивированными, оказывающими поддержку и компетентными.

#### **0.8. Управление рисками и качество**

Сектор противоминной деятельности все больше пользуется структурированными принципами и инструментами управления рисками в ходе выполнения всех мероприятий и на всех уровнях в контексте MAP и отдельных организаций. В официальных системах QM (таких как стандарт ISO 9001) на сегодняшний день применяются все более четко сформулированные подходы и терминология по управлению рисками, в связи с чем от организаций, стремящихся к получению сертификации, ожидается их использование.

QM (в таких случаях, как менеджмент безопасности и экологический менеджмент) представляет собой процесс управления риском. Сюда входит выявление в процессах и продуктах организации аспектов, которые могли бы оказаться неспособными удовлетворить требования, за этим следует разработка процедур, проверок и систем мониторинга, направленных на снижение вероятности проявления такой неспособности до допустимого уровня.

Риск и благоприятные возможности тесно связаны между собой. Организации по противоминной деятельности сталкиваются с благоприятными возможностями совершенствования предлагаемых ими услуг и продуктов, а также с благоприятными возможностями совершенствования степени своего соответствия требованиям заинтересованных сторон. Принципы непрерывного совершенствования помогают организациям реагировать на благоприятные возможности для совершенствования на всех уровнях.

Риск определяется как «влияние неопределенности на достижение целей» (Руководство ISO 73:2009). Риск, как правило, выражается через ссылку на «сочетание вероятности нанесения вреда и степени его тяжести» (IMAS 04.10 и Руководство ISO 51:1999). Основным средством снижения неопределенности в любой ситуации или обстоятельствах является систематический сбор и анализ существенной и актуальной информации.

#### **0.9. Взаимоотношения с другими системами менеджмента**

Экологический менеджмент и менеджмент безопасности тесно связаны с качеством, в частности в отношении технических мероприятий в сфере противоминной деятельности, таких как разведка минной обстановки и очистка от мин, EOD и уничтожение складских запасов. Существующие системы менеджмента промышленной безопасности и охраны труда, такие как OHSAS 18001, и системы экологического менеджмента, такие как ISO 14001, обладают множеством элементов, аналогичных имеющимся в системах QM.

Организации, направившие свои усилия на получение сертификации соответствия требованиям стандартов менеджмента безопасности и экологического менеджмента, активно используют инструменты (такие как анализ со стороны руководства, реагирование на несоответствие, управление документами), которые имеются в QMS.

Организации по противоминной деятельности, как правило, отражают в своих SOP требования промышленной безопасности и охраны труда (S&OH), а также экологического менеджмента. SOP представляют собой ключевую часть QMS в противоминной деятельности.

В стандарте IMAS 10.10 подробно изложены общие требования по промышленной безопасности и охране труда (S&OH) в противоминной деятельности, а в IMAS 10.70 рассматриваются требования в отношении защиты окружающей среды.

QMS получает информационную поддержку посредством аспектов стратегического контекста, отображенных в национальных стратегических планах противоминной деятельности (NMA SP), а также на организационном уровне. Следует также предусмотреть, чтобы в QMS обеспечивалась непротиворечивость целям и задачам более высокого уровня, принятым программами или организациями. В то же время принципы QM применимы при разработке стратегического плана. Используется ли цикл PDCA в качестве движущей силы разработки, реализации, оценки и совершенствования стратегического плана или в целях подтверждения того, что стратегическая документация удовлетворяет требованиям заинтересованных сторон, QM остается важным элементом правильно организованного процесса стратегического управления.

#### **0.10. QM на различных уровнях MAP**

Хотя принципы QM почти повсеместно применимы в различных мероприятиях и на различных уровнях в контексте организации или программы, существуют значительные различия, которые следует принять во внимание, стремясь применить QM на уровне всей программы. QMS (такая как стандарт ISO 9001) разрабатывается, как правило, для применения в контексте четкой иерархической структуры управления.

В ситуациях, когда подобная структура не существует, или там, где в управлении больше используется принцип консенсуса, чем директивные методы, как, например, в случае применения ко всей MAP в целом, органы власти могут выразить желание рассмотреть применение дополнительных подходов, а также RBM.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Такая как система управления сотрудничеством Capacity Works, разработанная организацией GIZ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit).

# Менеджмент качества в противоминной деятельности

## 1 Назначение

Этот стандарт предоставляет руководящие указания по внедрению системы менеджмента качества (QMS) для программ и организаций по противоминной деятельности. Он главным образом предназначен для применения национальными органами противоминной деятельности (NMAA) и национальными центрами противоминной деятельности (NMAC), однако его принципы продолжают действовать и их следует применять для формирования основ внутренних QMS, внедряемых организациями по противоминной деятельности и государственными органами тех стран, где министерство обороны или министерство внутренних дел обладает исключительными полномочиями при проведении мероприятий по физической охране и управлению складскими запасами (PSSM), менеджменту безопасности боеприпасов (ASM), а также уничтожению стрелкового оружия и легких вооружений (SA/LW).

Решение, принятое NMAA или другим органом в отношении внедрения QMS для национальной программы противоминной деятельности, ни в коей мере не отменяет требования, предъявляемые к организациям по противоминной деятельности в отношении менеджмента качества их услуг и продуктов. Следует обеспечить, чтобы собственная QMS организации по противоминной деятельности была согласована с требованиями QM для MAP.

Этот стандарт следует применять совместно со стандартом IMAS 07.40 *Мониторинг организаций по противоминной деятельности*.

## 2 Справочные документы

Перечень нормативных ссылок приводится в приложении А. Нормативные ссылки являются документами, которые упоминаются в настоящем стандарте и которые составляют часть настоящего стандарта.

## 3 Термины, определения и сокращения

Полный глоссарий терминов, определений и сокращений, используемых в серии стандартов IMAS, приведен в IMAS 04.10.

В серии стандартов IMAS слова shall (должен), should (следует) и may (может) используются для обозначения предполагаемой степени соответствия требованиям. Такое применение согласуется с терминологией, принятой в стандартах и руководствах Международной организации по стандартизации (ISO):

- a) глагол shall (должен) используется для обозначения требований, методов или технических условий, подлежащих применению, для того чтобы обеспечить соответствие требованиям стандарта;
- b) глагол should (следует) используется для обозначения требований, методов или технических условий, выполнение которых является предпочтительным;
- c) глагол may (может) используется для обозначения возможного метода или образа действий.

Термин «Национальный орган противоминной деятельности» (NMAA) означает государственную организацию в стране, подвергшейся воздействию мин, на которую возлагается ответственность за регулирование, управление и координацию противоминной деятельности.

Примечание. В отсутствие NMAA ООН или иной признанный международный орган может принять на себя некоторые или все такие обязанности, а также осуществлять некоторые или все функции NMAA.

Организация по противоминной деятельности — это «любая организация (правительственный орган, военное ведомство, коммерческая организация или НГО/организация гражданского общества), ответственная за осуществление проектов или выполнение задач противоминной деятельности. Организация по противоминной деятельности может выступать в роли головного подрядчика, субподрядчика, консультанта или агента». IMAS 04.10, май 2013 года.

«Подразделение» является частью организации по противоминной деятельности, которое получило оперативную аккредитацию на проведение одного или нескольких предписанных видов противоминной деятельности, таких как техническая разведка минной обстановки, ручная очистка от мин, утилизация боеприпасов взрывного действия (EOD), обучение рискам, исходящим от мин, или приоритизация задач.

Качество в противоминной деятельности — это «степень, в которой услуга, продукт или выход процесса противоминной деятельности удовлетворяют требованиям».

Процесс — это «ряд взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, в которых используются входы для предоставления планируемого результата» (ISO 9000:2015).

Входы — это «ресурсы, требуемые для процесса или оперативного мероприятия, включая людей, деньги, материалы, оборудование, информацию и энергию».

Выход — это «результат процесса» (ISO 9000:2015). Выходы включают в себя «продукты, средства производства и услуги, полученные в результате осуществления оперативных мер по разработке. Они могут также подразумевать изменения, достигнутые в результате оперативных мер, предпринятых для достижения итоговых результатов» (OECD «Глоссарий ключевых терминов по оцениванию и управлению, основанному на результатах»).

Итоговые результаты — это «вероятные или достигнутые краткосрочные и среднесрочные следствия выходов, полученных после реализации оперативных мер» (OECD «Глоссарий ключевых терминов по оцениванию и управлению, основанному на результатах»).

Воздействия — это «положительные и отрицательные, первичные и вторичные долгосрочные следствия непосредственных или опосредованных оперативных мер по разработке, осуществленных преднамеренно или непреднамеренно» (OECD «Глоссарий ключевых терминов по оцениванию и управлению, основанному на результатах»).

Менеджмент качества (QM) — это «управление в целях обеспечения качества. QM может включать в себя разработку политик и целей качества, а также процессов, направленных на достижение указанных целей качества, посредством планирования качества, гарантии качества, контроля качества и совершенствования качества». (ISO 9000:2015)

Гарантия качества (QA) — это «часть менеджмента качества, сосредоточенная на обеспечении уверенности в том, что требования по качеству будут выполнены» (ISO 9000:2015). QA — это процесс формирования уверенности, основанный на свидетельствах того, что требования по качеству предположительно будут выполнены. QA охватывает все упреждающие действия, предпринимаемые организацией для повышения уровня уверенности в отношении предположительного выполнения требований.

Контроль качества (QC) является «частью менеджмента качества, которая сосредоточена на выполнении требований по качеству» (ISO 9000:2015). В QC рассматривается вопрос «Получили ли мы желаемое?».

Компетентность — это «способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов» (ISO 9000:2015).

Совершенствование — это «деятельность, направленная на повышение производственных показателей» (ISO 9000:2015).

Соответствие требованию — это «выполнение требования», несоответствие требованию — это «невыполнение требования» (ISO 9000:2015).

Заинтересованная сторона — это «лицо или организация, которые могут оказывать воздействие, подвергаться воздействию или воспринимать себя в качестве подвергшихся воздействию решения или деятельности» (ISO 9000:2015). В противоминной деятельности заинтересованная сторона часто именуется как «заинтересованное лицо». В данном стандарте используется термин «заинтересованное лицо».

## 4 Целевое назначение

Общая цель QM в противоминной деятельности заключается в обеспечении уверенности (бенефициара, организации по противоминной деятельности, NMAA, донорской организации и других заинтересованных лиц) в том, что требования по качеству были выполнены или превзойдены, а также в том, что продукты и услуги противоминной деятельности «соответствуют целевому назначению».

## 5 Контекст

Организациям по противоминной деятельности следует выявить и оценить внутренние и внешние аспекты, соответствующие намеченному стратегическому направлению, которые могут влиять на мероприятия, выходы и намеченные итоговые результаты мероприятий противоминной деятельности.

- a) Внутренний контекст связан с мероприятиями, ресурсами, структурой, ценностями, культурой, знаниями и производственными показателями организации или программы противоминной деятельности.
- b) Внешний контекст противоминной деятельности связан с политическими, экономическими, социальными, техническими, экологическими и правовыми аспектами, относящимися к организации/программе на местном, региональном, национальном и международном уровнях.

Следует обеспечить, чтобы анализ контекста противоминной деятельности включал в себя оценку ключевых значимых тенденций для программы/организации.

## 6 Потребности и ожидания

Потребности и ожидания заинтересованных лиц должны быть выявлены, проанализированы, оценены и надлежащим образом отражены в QMS. К заинтересованным лицам в программе противоминной деятельности относятся (помимо прочих) следующие:

- a) национальные органы противоминной деятельности (NMAA);
- b) центры противоминной деятельности (MAC), включая элементы QM;
- c) бенефициары;
- d) органы, осуществляющие мониторинг;
- e) организации по противоминной деятельности;
- f) государственные министерства и ведомства;
- g) международные учреждения;
- h) международные донорские организации;
- i) коммерческие инвесторы и застройщики земель;
- j) лица, пострадавшие от мин;
- k) землевладельцы и землепользователи;
- l) местные сообщества, общество и население, женщины, девочки, мальчики и мужчины.

## 7 Гендерные аспекты и многообразие

QMS должна учитывать и надлежащим образом отражать различные потребности, ожидания и требования гендерных групп и групп многообразия.

В QMS следует предусмотреть сбор, составление отчетов и анализ данных, касающихся гендерных аспектов и аспектов многообразия в осуществлении функций планирования, приоритизации, реализации, мониторинга, оценивания и критического анализа. Следует использовать данные с разбивкой по возрасту и полу (SADD).

## 8 Сфера охвата QMS

Сфера охвата QMS должна быть определена и задокументирована в свете следующего:

- a) контекста организации/программы по вопросам противоминной деятельности;
- b) потребностей и ожиданий заинтересованных лиц;
- c) продуктов, услуг и результатов работы организации/программы противоминной деятельности.

При определении сферы охвата QMS государственным органам / руководителям следует принять во внимание необходимость налаживания связи между QMS и более крупными системами управления, основанными на результатах (RBM), включая намеченные результаты, итоговые результаты и воздействия в результате осуществления противоминной деятельности.

## 9 Продукты противоминной деятельности

Государственные органы / руководители в сфере противоминной деятельности должны определить продукты противоминной деятельности, относящиеся к выполняемым ими операциям. Как минимум следующие продукты противоминной деятельности должны быть охвачены деятельностью системы QM:

- a) высвобожденные земли (исключенные, сокращенные и/или очищенные);
- b) боеприпасы взрывного действия, предназначенные для утилизации (уничтожения, передачи, продажи и так далее);
- c) данные, информация и отчеты;
- d) принятый на работу и обученный персонал;
- e) закупленное оборудование для противоминной деятельности;
- f) протезы и ортопедические аппараты;



- g) материалы для обучения рискам, исходящим от мин;
- h) технологические линии для расснаряжения боеприпасов и SA/LW;
- i) другие продукты, определенные государственными органами / руководителями в сфере противоминной деятельности как соответствующие применению в ходе выполняемых ими операций.

## 10 Процессы противоминной деятельности

Государственным органам / руководителям противоминной деятельности следует выявлять, определять и документировать процессы, относящиеся к выполняемым ими операциям. Как минимум в QMS должны быть включены следующие процессы:

- a) Предоставление продуктов/услуг конечным пользователям / бенефициарам, в том числе:
  - высвобождение земель;
  - обучение рискам, исходящим от мин (например, предоставление материалов, коммуникации);
  - помощь пострадавшим лицам (например, изготовление протезов);
  - управление складскими запасами.
- b) Непосредственная поддержка процессов, в результате которых предоставляются продукты/услуги, в том числе:
  - планирование, приоритизация и постановка задач;
  - набор и обучение персонала;
  - закупка и управление оборудованием.
  - Управление информацией.
- c) Другие значительные аспекты работы организации/программы, мероприятия, результаты работы и целевые задачи согласно определению соответствующих государственных органов/руководителей.

Каждый процесс в составе QMS должен быть задокументирован, в том числе:

- e) идентифицирующее наименование / учетный номер процесса;
- f) входы и выходы, связанные с процессом;
- g) взаимодействие между процессами и порядок всех взаимодействий;
- h) связанные с процессом показатели эффективности и результативности производственной деятельности;
- i) распределение ответственности и полномочий между рабочими функциями в ходе выполнения процесса.

Процессы могут быть задокументированы как SOP.

## 11 Лидерство и заинтересованность

Успешная разработка, внедрение, реализация и непрерывное совершенствование QMS зависит от лидерства и постоянной заинтересованности на самых высоких уровнях организации/программы.

Государственные органы и руководители должны:

- a) устанавливать, документировать и сопровождать политику качества;
- b) устанавливать, документировать и сопровождать цели качества, согласующиеся с общим стратегическим направлением и контекстом, в котором действует организация;
- c) вести мониторинг и анализировать ход выполнения и производственные показатели QMS, а также по мере необходимости предпринимать действия в обеспечение достижения целей качества;
- d) интегрировать QMS в более масштабные стратегические цели, задачи и системы RBM организации/программы;
- e) обеспечивать доступность необходимых ресурсов для поддержания функционирования QMS;
- f) доводить до исполнителей важность соответствия требованиям QMS;
- g) обеспечивать поддержание целостности QMS в процессе планирования и реализации изменений.

Государственные органы и руководители должны сосредоточить внимание организации/программы на выявлении, понимании и удовлетворении потребностей конечных пользователей, бенефициаров и других значимых заинтересованных лиц.

## 12 Политика в области менеджмента качества

Должна быть разработана и документально оформлена политика в области качества противоминной деятельности. Политика в области качества противоминной деятельности должна:

- a. соответствовать целевому назначению, функциям и стратегическим задачам программы/организации по противоминной деятельности;
- b. включать обязательство по удовлетворению применимых требований, таких как:
  - Национальные стандарты противоминной деятельности (NMAS);
  - Международные стандарты противоминной деятельности (IMAS) при отсутствии NMAS;
  - Международное техническое руководство по боеприпасам (IATG), где применимо;
  - другие применимые национальные и международные конвенции, законы, договоры, регламенты, стандарты и соглашения.
- c. Включать обязательство по непрерывному совершенствованию процессов, продуктов и услуг противоминной деятельности, а также QMS.
- d. Обеспечивать основу для постановки целей менеджмента качества.

Политика должна быть доведена до всех исполнителей и уяснена всеми, кто наделен функциями и обязанностями в контексте мероприятий программы/организации и QMS. Всем заинтересованным лицам следует предоставить доступ к политике в области менеджмента качества.

## 13 Постановка целей

Организации/программы противоминной деятельности должны указать актуальные и достижимые цели качества, которые:

- a) соответствуют сфере охвата процессов, продуктов и услуг организации/программы противоминной деятельности;
- b) согласованы с политикой качества организации/программы;
- c) являются измеримыми;
- d) поддаются мониторингу, критическому анализу и обновлению;
- e) могут быть доведены до исполнителей;
- f) включают соответствующие аспекты удовлетворенности заинтересованных лиц.

Организации по противоминной деятельности должны определить актуальные и достижимые оперативные цели мероприятий противоминной деятельности, которые:

- g) отражают применимые оперативные требования;
- h) являются измеримыми;
- i) позволяют осуществлять мониторинг производственных показателей в отношении конечных сроков, графиков выполнения, бюджетов и других соответствующих критериев.

## 14 Планирование QMS

При планировании QMS в противоминной деятельности соответствующие государственные органы/руководители должны предпринять действия в обеспечение возможности достижения QMS намеченных результатов, включая следующие:

- a) уяснение требований и ожиданий заинтересованных участников противоминной деятельности;
- b) предотвращение или снижение уровня серьезности несоответствия;
- c) повышение производственных показателей.

В планирование QMS необходимо включить следующее:

- d) что будет сделано;
- e) какие ресурсы потребуются;
- f) на кого будет возложена ответственность;
- g) когда будет завершено действие;
- h) каким образом показатели QMS будут подвергаться мониторингу и оцениванию.

При внесении изменений в QMS государственные органы/руководители должны:

- i) определить целевое назначение изменений;
- j) выявить потенциальные последствия этих изменений;

- k) обеспечить непрерывное сохранение целостности QMS;
- l) обеспечить наличие достаточных ресурсов для внедрения изменений;
- m) довести информацию обо всех изменениях до уровня обязанностей и полномочий.

## 15 Ресурсы противоминной деятельности

### 15.1 Общие положения

Для осуществления функций, включая QM, необходимых для сохранения уверенности в безопасности, результативности и эффективности услуг и продуктов противоминной деятельности, должны быть предоставлены достаточные ресурсы.

### 15.2 Люди

Государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны:

- a) определить требования к компетентности для исполнения должностных функций, влияющие на производственные показатели процессов и продуктов противоминной деятельности (включая относящиеся к физической охране и управлению складскими запасами (PSSM), менеджменту безопасности боеприпасов (ASM), а также уничтожению стрелкового оружия и легких вооружений (SA/LW));
- b) подтвердить компетентность работников на основании соответствующего образования, профессионального обучения и/или опыта;
- c) где необходимо, предпринять действия для обеспечения компетентности работников посредством найма, перевода или дополнительного обучения персонала;
- d) осуществлять мониторинг эффективности обучения;
- e) хранить соответствующие записи об обучении и компетентности.

Работники в сфере противоминной деятельности должны быть осведомлены о следующем:

- f) политика в области менеджмента качества;
- g) цели менеджмента качества, соответствующие их должностным функциям;
- h) значимость их ролей и обязанностей в отношении менеджмента качества процессов, услуг и продуктов противоминной деятельности;
- i) последствия с точки зрения качества и промышленной безопасности при несоответствии требованиям QMS.

### 15.3 Оборудование

Государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны:

- a) определить требования к оборудованию, необходимые для предоставления безопасных, результативных и эффективных процессов, продуктов и услуг противоминной деятельности;
- b) представить требования, довести их до сведения поставщиков и внедрить процессы закупок;
- c) обеспечить в целях подтверждения соответствия требованиям выполнение проверок оборудования при его получении;
- d) установить графики технического обслуживания в соответствии с рекомендациями производителя и согласно требованиям в преобладающих обстоятельствах и условиях;
- e) обеспечить проведение надлежащего обучения операторов оборудования;
- f) обеспечить проведение испытаний оборудования перед его оперативным применением;
- g) осуществлять оперативный контроль, проверки и испытания в целях подтверждения постоянной пригодности и функционирования оборудования;
- h) обеспечить маркировку и/или обособление несоответствующего оборудования во избежание его непреднамеренного использования;
- i) обеспечить в отношении несоответствующего оборудования выполнение соответствующих действий по ремонту или утилизации;
- j) сопровождать и хранить документацию по оборудованию в соответствии с его типом, ценностью и значимостью.

### 15.4 Информация

Государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны:

- a) определить информационные требования, необходимые для безопасного, результативного и эффективного осуществления противоминной деятельности;

- b) внедрить политики и процедуры в соответствии с предъявляемыми требованиями, для того чтобы информация по противоминной деятельности могла быть собрана и доступна организациям по противоминной деятельности и заинтересованным лицам;
- c) обеспечить сбор, составление отчетов, анализ и распространение необходимой информации компетентными лицами в соответствии с требованиями (в виде стандартов, политик, SOP, форм, шаблонов и так далее);
- d) управлять информацией по противоминной деятельности в соответствии с IMAS 05.10;
- e) хранить, обеспечивать сохранность, защиту и резервное копирование информации по противоминной деятельности;
- f) обеспечивать своевременный и беспрепятственный доступ к информации по противоминной деятельности для заинтересованных лиц;
- g) выявлять благоприятные возможности для непрерывного совершенствования, связанные с информацией в сфере противоминной деятельности и управлением ею, а также реагировать на такие возможности;
- h) стремиться к получению обратной связи от пользователей информации по противоминной деятельности для определения уровней удовлетворенности.

При необходимости государственным органам противоминной деятельности следует стремиться к выработке законодательства и других соответствующих правовых инструментов для обеспечения доступности информации по противоминной деятельности из соответствующих источников.

Государственным органам и руководителям в сфере противоминной деятельности следует разработать и внедрить соответствующие политики, процедуры и практические методы в отношении информации по противоминной деятельности, которая повышает для заинтересованных лиц уровень прозрачности и ответственности, а также облегчает доступ к информации «по требованию» и «по запросу».

## **16 Инфраструктура и окружающие условия во время работы**

Государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны обеспечить, чтобы здания, оборудование (включая медицинское), программное обеспечение и транспортные средства подходили для безопасного и результативного осуществления мероприятий противоминной деятельности.

Государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны обеспечить, чтобы условия труда при осуществлении противоминной деятельности подходили для безопасного и результативного выполнения мероприятий противоминной деятельности. Условия труда, насколько позволяют обстоятельства, должны быть:

- a) безопасными;
- b) недискриминационными и неконфронтационными;
- c) снижающими напряжение;
- d) комфортными.

Природа противоминной деятельности такова, что работа может производиться в сложных условиях. Государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны на протяжении всего времени принимать все разумные меры для удовлетворения требований этого стандарта в отношении условий труда.

Государственные органы и руководители должны как минимум обеспечить соответствие операций противоминной деятельности требованиям серии 10 стандартов IMAS («Промышленная безопасность и охрана труда в противоминной деятельности»).

В обстоятельствах, когда имеются основания полагать, что условия труда могут неблагоприятным образом повлиять на безопасность и/или качество процессов и продукции противоминной деятельности, государственным органам и руководителям в сфере противоминной деятельности следует предпринять дополнительные меры для улучшения ситуации либо приостановить работу до тех пор, пока не будут созданы более подходящие условия.

## 17 Операции противоминной деятельности

### 17.1 Требования к продуктам и услугам противоминной деятельности

Организации/программы противоминной деятельности должны определить требования, предъявляемые к продукции и услугам противоминной деятельности, в рамках объема их участия в операциях. При определении требований государственные органы и руководители должны принять во внимание следующее:

- a) применимые стандарты;
- b) соглашения об аккредитации;
- c) применимые законы, нормативно-правовые акты и другие области законодательства;
- d) договоры, меморандумы о взаимопонимании и другие соответствующие соглашения;
- e) рабочие планы, целевые заказы и другие оперативные указания;
- f) запросы и предпочтения, выраженные бенефициарами и другими заинтересованными лицами.

### 17.2 Планирование процессов, продуктов и услуг противоминной деятельности

Операции противоминной деятельности должны планироваться и контролироваться на уровне, необходимом для удовлетворения требований и для сохранения уверенности среди заинтересованных сторон в безопасности и качестве процессов, услуг и продуктов противоминной деятельности.

Оперативное планирование противоминной деятельности должно:

- a) быть основанным на самой последней и актуальной информации;
- b) отражать требования согласованных целей;
- c) быть согласованным с политикой качества и другими политиками;
- d) определять намеченные мероприятия;
- e) назначать ресурсы;
- f) определять роли и обязанности;
- g) отражать гендерные аспекты и учитывать многообразие;
- h) отражать экологические соображения;
- i) устанавливать целевые контрольные этапы и/или даты завершения;
- j) описывать порядок осуществления мониторинга и оценивания;
- k) документироваться.

Государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны предпринять эффективные действия по обеспечению доступа, сбора или получения иным способом информации, необходимой для целей планирования.

Государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны предпринять соответствующие и эффективные действия по обеспечению доступа соответствующих заинтересованных лиц к информации, необходимой для эффективного и результативного планирования противоминной деятельности.

### 17.3 Управление процессами, продуктами и услугами в противоминной деятельности

Государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны обеспечить соответствие процессов, продуктов и услуг предъявленным требованиям.

Методы проверки соответствия требованиям включают, помимо прочего, следующее:

- a) аккредитацию поставщиков услуг/продуктов (в соответствии с IMAS 07.30);
- b) оценивание поставщиков с использованием опросников / посещений их предприятий;
- c) рассмотрение производственных показателей поставщика за предшествующий период;
- d) мониторинг производственных показателей поставщика (в соответствии с IMAS 07.40);
- e) инспектирование предоставленного поставщиком продукта (в соответствии с IMAS 07.40).

Уровень осуществляемых проверок должен быть определен на основании:

- f) значимости безопасности и качества в рамках предоставляемого процесса, услуги или продукта;
- g) эффективности собственной QMS поставщика.

Должен обеспечиваться одинаковый уровень соответствия требованиям как в отношении процессов, услуг и продуктов, предоставленных из внешних источников, так и в отношении тех, которые предоставлены программой/организацией по противоминной деятельности. Предоставленные из внешних источников процессы, услуги и продукты — это те, которые:

- h) будут внедрены в собственные продукты и услуги программы/организации противоминной деятельности;
- i) предоставляются бенефициарам напрямую от имени программы/организации по противоминной деятельности.

Процессы противоминной деятельности, услуги и продукты, связанные с результатами разведки минной обстановки, очисткой, уничтожением, управлением или другим обращением с боеприпасами взрывного действия, всегда следует подвергать аккредитации, которая проводится соответствующим национальным органом (в соответствии с IMAS 07.30).

В случае когда официальные процессы аккредитации (в соответствии с требованиями IMAS 07.30) не разработаны, соответствующему государственному органу следует предпринять надлежащие действия, направленные на удовлетворение собственными силами требований в отношении компетентности организации по противоминной деятельности в осуществлении указанных процессов и предоставлении услуг и продуктов противоминной деятельности.

Государственные органы/руководители в сфере противоминной деятельности должны хранить документированную информацию, необходимую для демонстрации соответствия предъявленным требованиям процессов, услуг и продуктов, предоставленных из внешних источников.

#### **17.4 Идентификация и прослеживаемость продуктов и процессов противоминной деятельности**

Ресурсы противоминной деятельности, продукты и материалы должны поддаваться идентификации и прослеживанию до необходимого уровня в целях:

- a) сохранения уверенности заинтересованных лиц в безопасности и качестве услуг и продуктов противоминной деятельности;
- b) выявления продуктов, не соответствующих требованиям;
- c) поддержки проведения анализа первопричин в случае обнаружения несоответствия;
- d) предоставления возможности проведения оперативного анализа эффективности и результативности процессов и продуктов противоминной деятельности;
- e) поддержки непрерывного совершенствования процессов, продуктов и услуг противоминной деятельности.

Следующие продукты и ресурсы противоминной деятельности должны быть как минимум идентифицируемыми и прослеживаемыми:

- f) высвобожденные земли: однозначным образом идентифицированы и нанесены на карту;
- g) группы проведения разведки минной обстановки и очистки от мин, а также члены этих групп: однозначным образом идентифицированы и прослеживаемы по заданиям и объектам;
- h) оборудование/активы для проведения разведки минной обстановки и очистки от мин (детекторы, миноискатели, минно-розыскные собаки, другие системы поиска с использованием животных, механические машины для разминирования): однозначным образом идентифицированы и прослеживаемы по заданиям и объектам;
- i) обнаруженные, уничтоженные, перевезенные, распределенные или хранящиеся боеприпасы взрывного действия (ЕО): идентифицированы по типу и количеству, определены по местоположению (в соответствии с минимальными требованиями по сбору данных, представленными в IMAS 07.11, 08.10 и 08.20, а также в применимых модулях IATG);
- j) протезы, предоставленные лицам, пострадавшим от мин/УХО: однозначным образом идентифицированы и прослеживаемы до пользователей;
- k) занятия по обучению рискам, исходящим от мин и ERW: однозначным образом идентифицированы и прослеживаемы до места их проведения.

Дополнительные и/или более детализированные процедуры идентификации и прослеживания следует осуществлять там, где требования заинтересованных сторон, а также преобладающие обстоятельства и условия это оправдывают.

## 17.5 Механизмы управления процессом

К процессам противоминной деятельности должны быть применены соответствующие механизмы управления обеспечением соответствия требованиям, включая следующие:

- a) люди: проверки для подтверждения компетентности, пригодности и доступности в достаточных объемах;
- b) оборудование: проверки для подтверждения надлежащего уровня производственных показателей:
  - аккредитовано/принято (если требуется);
  - в полном комплекте;
  - исправно;
  - испытано до применения, во время применения и после него;
- c) документация: процедуры, рабочие инструкции и формы, доступные на объекте и с актуальной датой выпуска;
- d) меры: показатели эффективности и результативности производственной деятельности, конечные сроки, цели и т. д. установлены и уяснены на объекте.

Механизмы управления процессом должны в первой инстанции применяться действующими организациями по противоминной деятельности в отношении их собственных процессов с использованием соответствующих функций надзора и внутреннего мониторинга.

Внешним ведомствам следует осуществлять дополнительный мониторинг производственных показателей процесса в соответствии с требованиями стандарта IMAS 07.40.

## 17.6 Передача продукта

Организации/программы противоминной деятельности должны осуществить процедуры подтверждения выполнения требований до того, как продукт будет передан получателям.

Организации/программы противоминной деятельности должны хранить документированную информацию о передаче продуктов противоминной деятельности, в том числе свидетельств соответствия требованиям. Документированная информация должна обеспечивать прослеживаемость как минимум до:

- a) организации, передавшей продукт;
- b) организации, ответственной за проверку качества продукта (если применимо);
- c) лица, давшего разрешение на передачу продукта.

Конкретные требования, связанные с высвобождением земель, подробно изложены в IMAS 08.30.

## 17.7 Управление несоответствующей продукцией

В случае возникновения каких-либо сомнений в отношении соответствия продукта предъявленным требованиям он не должен передаваться. Несоответствующий продукт должен быть надлежащим образом идентифицирован, а его непреднамеренная передача не должна быть допущена.

В случае если продукт будет признан несоответствующим или возникнет такое подозрение, необходимо предпринять действия в соответствии с IMAS 07.40, отражающие характер несоответствия, его значимость для сохранения уверенности и безопасности заинтересованного лица, а также последствия в контексте QMS, для того чтобы:

- a) обособить/промаркировать несоответствующую продукцию в целях недопущения ее непреднамеренной передачи (до тех пор пока не будут предприняты корректирующие действия);
- b) исправить несоответствие (если возможно);
- c) не допустить повторения несоответствия.

Другие действия могут включать:

- d) возврат продукции поставщику (если это применимо);
- e) информирование целевого получателя продукта и соответствующих заинтересованных лиц, таких как донорские организации;
- f) согласование с целевым получателем передачи продукта без дальнейших действий<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Известно как «приемка с разрешением на отступление от требований» согласно терминологии ISO для менеджмента качества (ISO 9000:2015).

## 17.8 Мероприятия по факту поставки

После предоставления услуг и поставки продуктов противоминной деятельности государственные органы и руководство должны:

- a) проверить выполнение требований;
- b) проверить наличие любых нежелательных или неблагоприятных последствий и предпринять действия по недопущению их повторения;
- c) проанализировать данные по производительности в поддержку непрерывного совершенствования процессов.

Обратная связь от заинтересованных лиц должна быть получена в качестве составной части процессов мониторинга эксплуатационных характеристик продукта противоминной деятельности.

Следует организовать долгосрочный мониторинг эксплуатационных характеристик продукта противоминной деятельности в соответствии с IMAS 07.40 посредством следующих действий:

- d) анализ данных, хранящихся в системах управления информацией по противоминной деятельности;
- e) анализ данных от систем управления информацией, внешних по отношению к программе противоминной деятельности (таких как системы государственного здравоохранения);
- f) упреждающая разведка минной обстановки в местах и регионах, где ранее была осуществлена передача продукта потребителям.

## 18 Коммуникация и участие

Организации/программы противоминной деятельности должны поддерживать связь с соответствующими работниками, бенефициарами, донорскими организациями, властями и другими заинтересованными лицами:

- a) для предоставления информации в отношении продуктов и услуг противоминной деятельности;
- b) для обеспечения осведомленности и уяснения, необходимых для компетентной противоминной деятельности;
- c) при планировании и критическом анализе показателей QMS;
- d) согласно требованиям конвенций, международных договоров, стандартов, SOP, соглашений и договоров;
- e) при обработке запросов, договоров, постановке задач, включая изменения;
- f) чтобы получить обратную связь от заинтересованной стороны и отреагировать на нее.

Форма, содержание и периодичность коммуникации должны быть определены на основе взаимоотношений каждой заинтересованной стороны с программой/организацией противоминной деятельности.

Государственные органы и руководители противоминной деятельности должны собрать и довести соответствующую информацию и экспертный опыт до заинтересованных участников противоминной деятельности, а также предоставить ресурсы.

Государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны вести работу максимально прозрачно и ответственно в своих процессах коммуникации в интересах противоминной деятельности, насколько это согласуется с правовыми и коммерческими ограничениями.

Планирование, реализация и мониторинг противоминной деятельности должны включать участие соответствующих работников и заинтересованных участников.

Государственным органам и руководителям в сфере противоминной деятельности следует стремиться к установлению взаимоотношений сотрудничества, а не противостояния с другими партнерами, поставщиками и заинтересованными участниками противоминной деятельности. Государственным органам и руководителям в сфере противоминной деятельности следует признавать усовершенствования и достижения, которых добились поставщики, партнеры и другие заинтересованные участники противоминной деятельности.

## 19 Документация

QMS в противоминной деятельности должна документироваться в соответствии с этим стандартом и должна включать дополнительную документацию по мере необходимости для безопасной, результативной и эффективной реализации/передачи процессов, услуг и продуктов противоминной деятельности. При определении уровня документации государственные органы и руководители в сфере противоминной деятельности должны принимать во внимание следующее:



- a) размер программы/организации по противоминной деятельности;
- b) сложность процессов противоминной деятельности, осуществляемых организацией/программой;
- c) сложность взаимодействия между процессами противоминной деятельности внутри организации/программы и с внешними заинтересованными лицами;
- d) компетентность работников.

Как минимум документация по менеджменту качества в противоминной деятельности должна включать следующее:

- e) политику в области менеджмента качества;
- f) цели качества;
- g) выходы и результаты анализа со стороны руководства;
- h) стандартные рабочие процедуры (SOP), соответствующие сфере деятельности организации/программы;
- i) процедуры менеджмента качества и безопасности, а также экологического менеджмента (которые могут составлять неотъемлемую часть SOP);
- j) оперативные записи в соответствии с требованиями применимых международных национальных стандартов и утвержденных SOP;
- k) записи QA и QC, как определено в QMS;
- l) записи обо всех несоответствиях и корректирующих действиях в соответствии с IMAS 07.40;
- m) записи об обратной связи от заинтересованных лиц;
- n) другие оперативные записи и отчеты согласно требованиям соответствующих государственных органов и руководителей;
- o) другие записи, необходимые для удовлетворения требований заинтересованных лиц.

Документация в сфере противоминной деятельности должна быть:

- p) снабжена однозначной идентификацией и/или описанием;
- q) выполнена в соответствующем формате (язык, шаблоны, носители и так далее);
- r) подвергаться критическому анализу и утверждению соответствующим государственным органом/руководителем.

Государственные органы/руководители в сфере противоминной деятельности должны обеспечить следующее:

- s) документация в сфере противоминной деятельности доступна для использования в тех ситуациях, когда и где она необходима;
- t) документация, предоставляемая из внешних источников, обновляется;
- u) изменения в документах контролируются, для того чтобы обеспечить использование единственной актуальной версии;
- v) документация в сфере противоминной деятельности надлежащим образом защищается, хранится и архивируется.

Цель документации по противоминной деятельности заключается в предоставлении информации. При оценке качества документации по противоминной деятельности и рассмотрении ее соответствия целевому назначению государственным органам и руководителям в сфере противоминной деятельности следует принять во внимание следующее:

- ясность — для планируемой читательской аудитории на соответствующем языке;
- полнота — степень, в которой в данном документе отражены все соответствующие вопросы и темы;
- лаконичность — степень, в которой в данном документе не содержатся излишние материалы или материалы, которые уже представлены в другой документации.

Документация по вопросам противоминной деятельности должна храниться в течение периода, соответствующего следующим аспектам:

- применимому законодательству (в принимающей стране и в стране, где зарегистрирована организация по противоминной деятельности);
- национальным стандартам противоминной деятельности;
- требованиям донорской организации, потребителя и других соответствующих заинтересованных лиц.

Документация, связанная с высвобождением земель (исключенных, сокращенных и/или очищенных), имеет особую важность, и ее следует направлять для официального долгосрочного архивирования в принимающей стране.

Организациям по противоминной деятельности и соответствующим международным учреждениям следует предпринимать необходимые дополнительные действия для удовлетворения собственных требований в отношении того, что доступ к документации по высвобождению земель будет обеспечиваться вне зависимости от событий, имеющих место в принимающей стране.

## 20 Производственные показатели

### 20.1 Мониторинг, анализ и оценивание

Мониторинг производственных показателей является критически важной функцией в любой QMS. Программа/организация по противоминной деятельности должна определить следующее:

- a) какие потребности подлежат мониторингу и измерению;
- b) методы мониторинга, измерения, анализа и оценивания;
- c) когда должен осуществляться мониторинг процессов и продуктов противоминной деятельности;
- d) каким образом и когда будут анализироваться результаты мониторинга противоминной деятельности.

Мониторинг в QMS противоминной деятельности следует осуществлять в соответствии с требованиями IMAS 07.40 Мониторинг организаций по противоминной деятельности.

Результаты мониторинга должны применяться для оценивания:

- e) степени, в которой продукты и услуги соответствуют требованиям;
- f) степени удовлетворенности заинтересованных сторон;
- g) производственных показателей QMS;
- h) эффективности функций планирования, приоритизации и постановки задач;
- i) эффективности функций управления риском;
- j) производственных показателей внешних поставщиков (если применимо).

Оценивание оперативных мер в противоминной деятельности следует осуществлять в соответствии с требованиями IMAS 14.10. Результаты оценивания следует принимать во внимание при проведении анализа QMS со стороны руководства.

### 20.2 Аудит менеджмента качества

Аудит менеджмента качества является особой формой мероприятий по мониторингу. Он привносит определенную степень формальности, которая может быть менее заметна во время плановых мероприятий по мониторингу.

Организациям по противоминной деятельности следует осуществлять программы внутреннего аудита QMS в соответствии с приложением В к стандарту IMAS 07.40.

Программы противоминной деятельности (а также донорские организации, коммерческие клиенты и другие организации, финансирующие противоминную деятельность) могут дополнительно реализовать программу внешних аудитов в отношении организаций по противоминной деятельности в соответствии с приложением В к стандарту IMAS 07.40.

## 21 Совершенствование

Благоприятные возможности повышения производственных показателей могут возникать в любое время и выявляться любым лицом. Государственные органы/руководители в сфере противоминной деятельности должны реализовать меры в поддержку работников, руководителей и других заинтересованных лиц в отношении информирования соответствующих руководителей о фактических или потенциальных несоответствиях, а также о других возможностях для совершенствования.

Организации/программы противоминной деятельности должны внедрить процессы идентификации, оценивания и осуществления действий при наличии благоприятных возможностей для совершенствования QMS, а также в отношении процессов, услуг и продуктов противоминной деятельности.

Совершенствование посредством осуществления корректирующих действий, предотвращения или снижения уровня серьезности несоответствий и других нежелательных явлений должно проводиться в соответствии со стандартом IMAS 07.40.

## 22 Анализ со стороны руководства

Анализ со стороны руководства следует проводить силами высшего руководства организаций/ программ противоминной деятельности с соответствующей периодичностью, чтобы непрерывно обеспечивать эффективность QMS, ее пригодность и согласованность со стратегическими задачами организации/программы.

Анализ со стороны руководства следует проводить не реже одного раза в год или чаще в свете преобладающих обстоятельств и условий.

При проведении анализа со стороны руководства следует принимать во внимание следующее:

- a) статус мероприятий, намеченных по результатам ранее проведенного критического анализа;
- b) изменения в контексте противоминной деятельности, связанные с QMS;
- c) производственные показатели QMS, включая:
  - удовлетворенность заинтересованных лиц;
  - степень достижения целей качества;
  - производственные показатели процессов, продуктов и услуг;
  - несоответствия и корректирующие действия;
  - результаты мониторинга, измерений, аудита и оценивания;
  - производственные показатели внешнего поставщика;
- d) производственные показатели ресурсов;
- e) благоприятные возможности для совершенствования.

Анализ со стороны руководства должен включать решения и действия, связанные с:

- f) благоприятными возможностями для совершенствования;
- g) изменениями в QMS;
- h) потребностями в ресурсах, пригодностью и компетентностью.

Мероприятия, намеченные по результатам проведения анализа со стороны руководства, должны указывать, какие будут предприняты действия, на кого будет возложена ответственность, к каким срокам мероприятия будут завершены и каким образом будет проверяться эффективность осуществления мероприятий.

Результаты анализа со стороны руководства должны быть доведены до сведения работников, руководителей и заинтересованных лиц.

## 23 Обязанности

### 23.1 Национальный орган противоминной деятельности (NMAA)

NMAA или организация, действующая по его поручению, должна выполнить следующее:

- a) внедрить, довести до сведения людей и сопровождать политику качества для MAP;
- b) обеспечить постановку соответствующих целей менеджмента качества организациями, работающими в рамках MAP;
- c) указать национальные стандарты и предоставить руководящие указания по QM для организаций противоминной деятельности, а также соответствующие мероприятия;
- d) установить, провести аккредитацию и аудит органа (или органов) мониторинга качества в соответствии с требованиями IMAS 07.40;
- e) выполнить критический анализ производственных показателей MAP в области менеджмента качества с интервалом не более двенадцати месяцев;
- f) обеспечить проведение соответствующих последующих действий в свете заключений и рекомендаций критического анализа QM для MAP.

### 23.2 Центр противоминной деятельности (MAC)

MAC должен:

- a) внедрить и сопровождать эффективную и документально оформленную QMS;
- b) внедрить политику качества, соответствующую сфере охвата его собственных мероприятий, а также не противоречащую всем политикам MAP в области качества;
- c) установить цели в области менеджмента качества в соответствии с собственной политикой качества;

MAC или орган, действующий по его поручению, должен:

- d) иметь аккредитацию от NMAA, чтобы выступать в качестве органа, осуществляющего мониторинг;
- e) осуществлять мониторинг организаций по противоминной деятельности в соответствии с требованиями IMAS 07.40.

### 23.3 Организации по противоминной деятельности

Организации по противоминной деятельности должны:

- a) внедрить и сопровождать эффективную и документально оформленную QMS;
- b) установить политику качества, соответствующую сфере охвата собственных мероприятий организации и не противоречащую всем политикам качества MAP;
- c) установить цели менеджмента качества в соответствии с политикой качества организации;
- d) применять практические методы управления и QM, а также рабочие процедуры, обеспечивающие выполнение мероприятий в сфере противоминной деятельности, которые соответствуют согласованным и применяемым стандартам (обычно NMAS, IMAS или IATG) или превосходят их, и соответствующие или превосходящие требования, заданные в договоре, соглашении об аккредитации, других соответствующих официальных договорах, применимых правилах и нормативно-правовых актах;
- e) поддерживать и обеспечивать точность и актуальность, а также предоставлять доступ к документации (включая SOP и другие письменные процедуры), отчетам, записям (включая отчеты внутреннего мониторинга и качества), а также другим данным о своих мероприятиях в соответствии с требованиями IMAS 07.40.

В отсутствие NMAA или подобного органа организации по противоминной деятельности следует принять на себя дополнительные обязанности. К ним относятся:

- f) согласование с донорской организацией (либо клиентом или потребителем) системы менеджмента качества для мероприятий противоминной деятельности;
- g) оказание содействия принимающей стране в ходе учреждения NMAA в формировании национальных стандартов для QM.

### 23.4 Доноры, клиенты и другие заинтересованные лица

Организациям, осуществляющим работы на договорной основе или финансирующим операции противоминной деятельности, следует:

- a) предъявить и согласовать свои требования в отношении услуг/продуктов/выходов для организаций по противоминной деятельности в четкой и недвусмысленной форме;
- b) включить подробную информацию о требованиях к QM на национальном уровне или в отсутствие NMAA — о требованиях, установленных Организацией Объединенных Наций или другим соответствующим международным органом.

## Приложение А (нормативное) Справочные документы

В перечисленных ниже нормативных документах содержатся положения, которые посредством ссылки, приведенной в данном тексте, устанавливают положения этой части стандарта. Что касается датированных ссылок, то последующие поправки к этим изданиям или их пересмотренные версии являются неприменимыми в данном контексте. Однако сторонам соглашений, основанных на этой части стандарта, рекомендуется рассмотреть возможность применения самых последних изданий указанных ниже нормативных документов. Что касается недатированных ссылок, то они указывают на применение самого последнего издания нормативного документа, на который сделана ссылка. Члены ISO и МЭК ведут реестры действующих в настоящее время стандартов ISO или EN:

- a) IMAS 04.10 Глоссарий терминов, определений и сокращений по противоминной деятельности;
- b) IMAS 05.10 Управление информацией в рамках противоминной деятельности;
- c) IMAS 07.11 Высвобождение земель;
- d) IMAS 07.30 Аккредитация организаций по противоминной деятельности;
- e) IMAS 07.40 Мониторинг организаций по противоминной деятельности;
- f) IMAS 08.10 Нетехническая разведка минной обстановки;
- g) IMAS 08.20 Техническая разведка минной обстановки;
- h) IMAS 08.30 Подготовка документации по факту очистки территории;
- i) IMAS 09.10 Требования по очистке территории от мин;
- j) IMAS 10.10 Промышленная безопасность и охрана труда. Общие требования;
- k) IMAS 10.70 Промышленная безопасность и охрана труда. Защита окружающей среды;
- l) IMAS 14.10 Руководство по оцениванию оперативных мероприятий противоминной деятельности.