

responsibility of the expert for the conclusion provided by him/her; immediacy of research; objectivity and reliability of the of the conducted research and conclusion; due documentation of the results of expert's research.

Objective reality indicates that doubts about the reliability of the expert's conclusion will always be, however, if there are reasonable grounds for the unreliability of the expert's conclusion, such a conclusion cannot be used in the process of proving. Consequently, there is a need for additional procedural actions aimed at obtaining data that confirm or refute the conclusion of the examination, among such actions is the appointment of a repeated examination.

The dominant role in the criterion for assessing the sufficiency of evidence in the expert's conclusion is played by the subjective conclusion of the initiator of the expert research, his/her inner conviction, which determines a different approach to the assessment of evidence in connection with a different level of knowledge and experience.

**Key words:** appointment of examination, expert conclusion, assessment of expert conclusion, affiliation, admissibility, reliability, sufficiency of expert conclusion.

DOI: <https://doi.org/10.33994/kndise.2020.65.13>

УДК 658.56:343.98

**Андрій Олександрович Полтавський**  
помічник директора

E-mail: [a.poltavskyi@kndise.gov.ua](mailto:a.poltavskyi@kndise.gov.ua)  
ORCID 0000-0002-4401-8996

*Київський науково-дослідний інститут судових експертиз  
Міністерство юстиції України*

### **ДО ПИТАННЯ ЩОДО ДОКУМЕНТУВАННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ УСТАНОВ, ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ ЕКСПЕРТНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВОСУДДЯ**

*У статті висвітлено результати науково-дослідної роботи з питань документування систем управління якістю, що проводилася в Київському НДІСЕ Міністерства юстиції України. За результатами аналізу міжнародних стандартів систем управління якістю; міжнародних стандартів, що забезпечують допоміжною інформацією установи, підприємства та організації, що запроваджують системи управління якістю; міжнародних стандартів та інших документів, що регламентують вимоги за певними видами професійної діяльності, вперше було класифіковано документи систем управління якістю державних спеціалізованих установ, що здійснюють експертне забезпечення правосуддя в Україні.*

**Ключові слова:** класифікація документів, документування, системи управління якістю, експертне забезпечення правосуддя.

З 80-х років минулого століття сталою світовою тенденцією стає розроблення та впровадження у діяльність установ, підприємств та організацій систем управління якістю (далі – СУЯ), що організовуються відповідно до положень загальних міжнародних стандартів (ISO<sup>1</sup> 9000, ISO 9001, ISO 9004 [1, 2, 3]). Процеси акредитації установ, що здійснюють експертне забезпечення правосуддя, на відповідність вимогам профільних міжнародних стандартів, розпочалися з початку XXI століття (ISO/IEC<sup>2</sup> 17020, ISO/IEC 17025 [4, 5]). Процеси регламентації безпосереднього виявлення, фіксування, вилучення, пакування, транспортування, зберігання та транспортування об'єктів, що мають потенційну судову вагомість, їх (об'єктів) експертування, на рівні міжнародних стандартів, беруть свій початок з 2012 року (ISO/IEC 21037, ISO 27043 (перша та друга частини) [6, 7, 8]).

Одним із елементів СУЯ є документація – задокументована інформація, яку організація має контролювати й підтримувати в актуальному стані, та носій, на якому її розміщено, як доказ відповідності діяльності установи задекларованій її (установи) здатності постійно надавати продукцію та послуги, що задовольняють вимогам замовника і застосовним нормативним вимогам. Іншими словами СУЯ повинна мати задокументовану інформацію, що потребує зазначений стандарт (або інший стандарт СУЯ, за яким акредитується установа), а також іншу задокументовану інформацію, що сама установа вважає мати для результативності своєї СУЯ, підтримувати її (задокументовану інформацію) в актуальному стані, необхідному для функціонування процесів, зберігати її (задокументовану інформацію), щоб мати впевненість у тому, що процеси виконуються як заплановано [1, 2].

Досвід автора як одного із розробників СУЯ, як технічного експерта Національного агентства з акредитації України показує, що різноманітність міжнародних стандартів, інших міжнародних документів, їх загальність саме для установ, що забезпечують експертне забезпечення правосуддя, особливості національного законодавства тощо не надають одностайної відповіді на питання щодо переліку документів, що повинні бути розробленими в рамках функціонування СУЯ. Зазначене складає певну проблему при розробленні тих чи інших документів, якими повинні регламентуватися певні складники СУЯ вказаних установ. Зазначене випливає з наступного.

1. Технічним комітетом 176 Міжнародної організації із стандартизації «Управління якістю та забезпечення якості» (ISO/TC<sup>3</sup> 176 «Quality management and quality assurance») розроблено три основних стандарти, визначені нижче, що є базовими для розробки інших стандартів СУЯ.

Першим загальним стандартом у лінійці міжнародних стандартів, що регламентують вимоги до організації СУЯ, є міжнародний стандарт

---

<sup>1</sup> ISO – Міжнародна організація із стандартизації.

<sup>2</sup> IEC – Міжнародна електротехнічна комісія. ISO та IEC – міжнародні організації, що відповідають за розробку міжнародних стандартів.

<sup>3</sup> TC – Технічний комітет.

ISO 9001 «Quality management systems – Requirements», останню редакцію якого гармонізовано в Україні як ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» [1]. Цей стандарт встановлює загальні вимоги до компетентності будь-яких установ, незалежно від їх типів, розмірів, видів продукції, що вони постачають, а також послуг, що вони надають.

Другим основним міжнародним стандартом є стандарт ISO 9000 «Quality management systems. Fundamentals and vocabulary», останню редакцію якого гармонізовано в Україні як національний нормативний документ – ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [2]. Принципи управління якістю, що докладно описані в ISO 9000, було взято до уваги під час розроблення стандарту ISO 9001. Ці принципи самі по собі не є вимогами, але на них обґрунтовано вимоги стандарту ISO 9001. В ISO 9000 також подано терміни, визначення понять і поняття, використані в ISO 9001.

I, нарешті, третім основним міжнародним стандартом є стандарт ISO 9004 «Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach», останню редакцію якого гармонізовано як національний нормативний документ – ДСТУ ISO 9004:2018 «Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху» [3]. Стандарт подає настанови<sup>4</sup> для організацій, що прагнуть перевищити вимоги стандарту 9001, з тим, щоб розглянути ширший діапазон щодо поліпшення загальної дієвості організації. ISO 9004 подає настанови щодо методології самооцінювання щоб організація мала змогу оцінювати рівень досконалості своєї СУЯ.

2. Міжнародний стандарт ISO 9001 у 2015 році отримав нову редакцію та у відношенні до попередньої редакції стандарту 2006 року, де використовувалися терміни «документ» чи «задокументована методика», «настанова щодо якості» чи «програма якості», в новій редакції стандарту визначено вимоги щодо підтримання в актуальному стані «задокументованої інформації». Вимога «підтримувати в актуальному стані» задокументовану інформацію не унеможливорює того, що організація може також потребувати «зберігати» деяку задокументовану інформацію для конкретних цілей, наприклад, зберігати її попередні версії.

Там, де у стандарті йде мова про «інформацію», а не «задокументовану інформацію», немає вимоги, щоб цю інформацію було задокументовано. У таких ситуаціях організація може сама вирішувати, чи необхідно або доцільно застосовувати вимогу «підтримувати в актуальному стані задокументовану інформацію».

Як зазначено вище, ISO 9000:2015 визначено поняття «документ» як інформацію та носій, на якому її розміщено, та передбачено наступні види документів:

– настанова щодо якості – специфікація щодо системи управління якістю організації;

---

<sup>4</sup> Дефініція «настанова» тут та надалі за текстом вживається у значенні «вимога», а не як вид офіційного видання (наприклад, «методична настанова»).

– програма з якості – специфікація методик і відповідних ресурсів із зазначенням того, хто та коли повинен їх застосовувати до конкретного об'єкта;

– технічні умови, специфікація – документ, що встановлює вимоги;

– план керування проектом – документ, який визначає, що потрібно для досягнення цілей проекту;

– протокол, запис – документ, в якому наведено одержані результати чи докази виконаних робіт.

Окрім іншого, стандартом ISO 9000:2015 визначено такі види документів як технічний кресленик, методичний документ, кресленик, звіт, стандарт, проте визначення їх відсутнє.

При цьому, якими повинні бути зміст та структура вказаних документів щодо процесів СУЯ в рамках структуризації ISO 9001:2015 не вказано.

Слід зазначити і те, що в ISO 9001:2015 згадуються такі документи як стандарти та кодекси ustalеної практики, що повинні розглядатися з точки зору вимог, що є суттєвими для конкретних видів продукції та послуг. Не можна не згадати і про інше поняття дефініції «технічні умови», зазначене вище, що застосовується в рамках СУЯ, як третій вид нормативних документів (окрім стандартів та кодексів ustalеної практики) в рамках діяльності держав світу із міжнародної, регіональної та національної стандартизації, що встановлює технічні вимоги, яким повинна відповідати продукція, процес або послуга, та визначає процедури, за допомогою яких можуть бути встановлені чи дотримані такі вимоги. В Україні поняття цих видів нормативних документів визначені, зокрема, в Законі України «Про стандартизацію» [9].

3. ISO 9001 визначені міжнародні стандарти, які забезпечують допоміжною інформацією організації, що застосовують стандарт ISO 9001, а також подають настанови для організацій, що прагнуть перевищити викладені в останньому вимоги (ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10005, ISO 10007; ISO 10008, ISO 19011, ISO 10012, ISO/TR 10013, ISO 10014, ISO 10015, ISO/TR 10017, ISO 10018, ISO 10019, що гармонізовані в Україні як ДСТУ [10-25]). Настанови чи вимоги, що є в «допоміжних» стандартах, не мають на меті розширювати чи змінювати вимоги стандарту ISO 9001.

Одним із таких міжнародних стандартів є стандарт ISO/TR 10013:2001 «Guidelines for quality management system documentation», який гармонізовано як національний нормативний документ – ДСТУ ISO/TR 10013:2003 «Настанови щодо документації системи управління якістю», що подає настанови щодо розроблення та ведення документації, необхідної для системи управління якістю [20].

Відповідно до зазначеного стандарту організація не має жорстких обмежень щодо вибору способу документування своєї СУЯ. Кожній окремій організації треба розробляти документацію в обсязі, потрібному для демонстрування результативного планування, функціонування, контролювання і постійного поліпшення її СУЯ та її процесів.

Документація СУЯ може стосуватися всіх видів діяльності організації або обраних частин цих видів діяльності, наприклад, конкретні вимоги

залежать від характеру продукції, процесів, контрактних вимог, керівних положень або самої організації.

Важливо, щоб вимоги і зміст документації СУЯ були ув'язані з тим стандартом на системи управління якістю, якому вони призначені задовольняти.

ISO/TR 10013 передбачає трьохрівневу типову систему документів:

– настанова з якості (рівень А), яка описує СУЯ згідно з проголошеною політикою та цілями у сфері якості (політика та цілі системи управління якістю можуть бути визначені окремим документом);

– методики системи управління якістю (рівень В), що описують взаємопов'язані процеси та діяльність, необхідні для впровадження системи управління якістю;

– робочі інструкції та інші документи системи управління якістю (рівень С), що складаються з деталізованих робочих документів.

Відповідно до ISO/TR 10013 структура документації системи управління якістю зазвичай повинна містити наступне:

– політику та цілі у сфері управління якістю;

– настанову з якості;

– задокументовані методики (процедури);

– робочі інструкції;

– форми;

– програми якості;

– технічні умови;

– зовнішні документи;

– протоколи.

Крім того, стандарт ISO/TR 10013 – єдиний стандарт, яким визначено змістовність зазначених документів, а також процеси розроблення документації СУЯ, ухвалювання і випускання її (СУЯ) документів та управління ними.

Основним недоліком стандарту ISO/TR 10013 є те, що він має редакцію 2001 року, та, відповідно до цього, не враховує окремі положення ISO 9000, ISO 9001 2015 року та інших актуалізованих міжнародних нормативних документів.

4. Тим же Технічним комітетом 176 Міжнародної організації із стандартизації «Управління якістю та забезпечення якості» розроблено профільні міжнародні стандарти ISO/IEC 17020 «Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection» та ISO/IEC 17025 «General requirements for the competence of testing and calibration laboratories», що гармонізовані в Україні як ДСТУ ISO/IEC EN 17020:2014 «Оцінювання відповідності. Вимоги щодо діяльності різних типів органів, що здійснюють інспектування» [4] та ДСТУ ISO/IEC EN 17025:2017 «Загальні вимоги до компетенції випробувальних та калібрувальних лабораторій» [5], на відповідність вимогам яких акредитуються установи, що здійснюють експертне забезпечення правосуддя.

Інтерпретація вимог зазначених стандартів здійснена Міжнародною організацією з акредитації – International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC), якою розроблено оновлену редакцію керівництва (попередня редакція 2002 року) з питань акредитації судових наукових

лабораторій – ILAC-G19:08/2014 «Modules in a Forensic Science Process» («Модулі в експертних процесах») [26].

У тексті стандартів ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17025, а також Керівництві G-19 містяться загальні вимоги до системи документації – задокументованих процедур, методик та визначено наступні види документів: настанова, політики, інструкції, стандарти чи письмові процедури, робочі журнали, переліки контрольних питань, звіт про інспектування або свідоцтво про інспектування, визначення повноважень (ISO/IEC 17020); протокол випробування, свідоцтво про калібрування, звіт про відбирання зразків (із зазначенням їх змісту), заява про відповідність специфікації або стандарту (ISO/IEC 17025); звіти, методики, процедури (Керівництво G-19). Якими повинні бути зміст та структура зазначених документів не визначено.

5. У 2012 році підкомітетом із стандартизації у галузі безпеки інформаційних технологій (ISO/IEC JTC 1/SC 27. Техніка безпеки інформаційних технологій) об'єднаного технічного комітету (ISO/IEC JTC 1) Міжнародної організації із стандартизації (ISO) та Міжнародної електротехнічної комісії (IEC) розроблено стандарт ISO/IEC 27037:2012 «Information technology. Security techniques. Guidelines for identification, collection, acquisition and preservation of digital evidence», який гармонізовано в Україні як ДСТУ ISO/IEC 27037:2016 «Інформаційні технології. Методи захисту. Настанови для ідентифікації, збирання, здобуття та збереження цифрових доказів» [6]. Зазначений стандарт розроблено із урахуванням ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17025.

***ISO/IEC 27037 передбачено хронологічне документування процесів ідентифікації, збирання, здобуття та збереження цифрових доказів. Запис хронологічного документування є документом або набором пов'язаних документів, які деталізують хронологічне документування та записи, хто відповідає за оброблення потенційних цифрових доказів, або у вигляді цифрових даних, або у іншому форматі (як паперові нотатки). Крім того, стандарт визначає вимогу щодо документування кожної дії, що виконується під час процесів, регламентованих стандартом. Якими повинні бути зміст та структура документів не визначено.***

6. У 2018 році Технічним комітетом 272 «Криміналістика» Міжнародної організації із стандартизації (ISO/TC 272 «Forensic sciences») публікуються дві частини міжнародного стандарту ISO 21043: ISO 21043-1:2018 «Forensic sciences – Part 1: Terms and definitions» («Криміналістика. Частина 1: Терміни та визначення») та ISO 21043-2 «Forensic sciences – Part 2: Recognition, recording, collecting, transport and storage of items» («Криміналістика. Частина 2: Виявлення, фіксування, вилучення, транспортування та зберігання предметів», що мають потенційну судову значимість)<sup>5</sup> [7, 8]. Гармонізацію зазначених стандартів в якості національних нормативних документів – ДСТУ – заплановано провести у 2020 році. Слід зазначити і те, що ці стандарти розроблені з урахуванням

---

<sup>5</sup> Інші три частини серії 21043, що знаходяться в стадії розроблення, стосуються проведення експертних досліджень (Аналізування; Інтерпретування; Звітування) та плануються до затвердження у 2020 році.

положень ISO 9000, ISO 9001, та інтерпретуванням окремих термінів відповідно до специфіки діяльності з експертного забезпечення правосуддя.

У першій частині серії 21043 містяться терміни та визначення, у т. ч., що стосуються документації (системи документації), зокрема:

– документ – інформація та носій, на якому вона міститься (специфікація, процесуальний документ, програмний документ, інструкція або бланкова форма, креслення, запис, протокол (висновок), стандарт, схема);

– контроль документів – система для створення, затвердження, випуску, обслуговування, поширення, використання, зміни, зберігання, безпеки й утилізації документів;

– запис – документ, що надає інформацію про спостереження або виконану діяльність;

– контроль запису – система, що використовується для забезпечення контролювання та виявлення, зберігання, захисту, вилучення, збереження та розпорядження записом (-ами);

– протокол (висновок) інформування про результати дослідження (експертизи) спостереження, встановлені факти, інтерпретації, висновки та/або думки;

– стандартна операційна процедура – дозволений, задокументований спосіб здійснення діяльності або процесу (із посиланням на змінене джерело – ISO 9000:2015, 3.4.5: методика, процедура – установлений спосіб виконання роботи чи процесу (можуть бути задокументованими чи ні).

Із змісту стандарту ISO 21043-2:2018 витікає, що підрозділи, які проводять огляд (досліджують) місця події, мають запровадити у своїй діяльності систему управління якістю за вимогами ISO/IEC 17020, що передбачає собою, перш за все, наявність регламентованих останнім зазначеним стандартом задокументованих політик, керівництв, процедур та/або методик.

Стандартами ISO 21043-1:2018 та ISO 21043-2:2018 визначено ряд конкретних документів стосовно певних видів діяльності на місці події: політики, процедури, методики, стандартні операційні процедури, керівництва, звіти, журнали, а також необхідність наявності певних документів на окремі види робіт без конкретизації їх (документів) виду.

6. При вивченні національних нормативних актів, що регламентують види та процеси створення документів в установах, наприклад:

– ДСТУ 3017:2015 «Видання. Основні види. Терміни та визначення понять» [27];

– ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» [28];

– Державного класифікатора управлінської документації (ДК 010-98) [29];

– Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 [30] тощо,

якими регламентовано створення організаційно-розпорядчих документів (постанов, розпоряджень, наказів, положень, рішень, протоколів, актів, листів тощо) із встановленням складу їх (документів) реквізитів; вимог до змісту і розташовування реквізитів документів; вимог

до бланків та оформлювання документів; вимог до документів, що виготовляються за допомогою друкувальних засобів, які можна поширювати на всі класи уніфікованих систем документації, встановлено, що окремі види документів, зокрема, настанова з якості, програма з якості, процедури, методики, стандартні операційні процедури тощо, взагалі національними нормативними актами, крім стандартів, не визначені. Крім того, в системі документації управління якістю слід враховувати і документи Національного агентства з акредитації України, що містяться на сайті зазначеного агентства (наприклад: політики, методики, загальні документи, інструкції, накази, інформаційні документи).

7. Спеціалісти у галузі стандартизації СУЯ стандарти, зокрема, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17025, умовно поділяють їх (стандарти) на дві частини: адміністративну та технічну. Остання по відношенню до державних експертних установ, що здійснюють експертне забезпечення правосуддя, має називатися експертною. Тобто та, яка регламентує застосування спеціальних знань при виявленні слідової інформації та її експертному дослідженні. Враховуючи те, що процедури та методики, відповідно до ISO/TR 10013, мають синонімічне значення, а основним документом при проведенні експертиз, відповідно до чинного національного законодавства, є експертні методики (методики проведення експертиз), то логічним буде регламентувати адміністративну частину стандартів процедурами, а експертну частину – методиками. Крім того, методики розробляються в рамках проведення науково-дослідних робіт, останніми етапами яких є апробація та впровадження, що займає якнайменше два роки, а тому призначення стандартних операційних процедур в системі документації управління якістю – регламентація застосування новітніх методів та методик з впровадженням їх в систему управління якістю, коли експертна методика тільки розробляється. Безсумнівним є те, що відповідно до вимог ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17025 повинна проводитися верифікація та валідація методів та методик, застосування яких регламентуватиметься стандартними операційними процедурами. Крім того, стандартні операційні процедури можуть розробляватися при актуалізації експертних методик, поки триває проведення науково-дослідних робіт. Зміст та структура стандартних операційних процедур повинні мати зміст та структуру експертних методик.

Таким чином, у ході проведення науково-дослідної роботи було здійснено класифікування документів СУЯ, що виглядає наступним чином.

1. Документи за їх видами:

– документи, що визначені міжнародними, регіональними, національними стандартами (зокрема, стандарти, кодекси усталеної практики, технічні умови, політики та настанови з якості, процедури, методики, стандартні операційні процедури, робочі інструкції тощо);

– документи, розроблені в Україні уповноваженими органами державної влади та управління (зокрема, закони, підзаконні нормативно-правові акти (зокрема, постанови, регламенти, настанови, положення, інструкції тощо);



## *Розділ 1. Загальні питання криміналістики та судової експертизи*

– документи, розроблені міжнародними організаціями, які беруть участь в процесах стандартизації (ILAC, ENFSI<sup>6</sup>, ASTM<sup>7</sup> тощо): керівництва, кращі практичні керівництва та посібники тощо;

– документи, розроблені установами в рамках їх акредитації: політики та настанови з якості, процедури, методики, стандартні операційні процедури, інструкції тощо.

2. Документи за своєю направленістю з точки зору нормативної або нормативно-методичної регламентації окремих сегментів СУЯ, що регламентують вимоги до:

– адміністративної діяльності СУЯ (наприклад, процедури);

– проведення експертних досліджень (технічної діяльності) СУЯ (наприклад, методики проведення експертиз).

3. Документи за своїм впливом на СУЯ:

– зовнішні документи – закони, стандарти, кодекси ustalеної практики, технічні умови, положення, інструкції тощо, що розроблені за межами установи із впровадженою СУЯ;

– внутрішні документи – політики та цілі у сфері управління якістю; настанова з якості; задокументовані процедури та методики; стандартні операційні процедури; керівництва, робочі інструкції; програми якості; технічні умови; переліки контрольних питань, визначення повноважень, звіти (у т. ч. про інспектування або свідоцтво про інспектування, про відбирання зразків тощо), заява про відповідність специфікації або стандарту, свідоцтво про калібрування, звіт, журнали, протоколи (у т. ч. випробувань), форми тощо.

4. Документи за їх ієрархічністю, починаючи із міжнародних та регіональних стандартів, кодексів ustalеної практики, технічних умов, у тому числі, гармонізованих у державі, власне національних стандартів, кодексів ustalеної практики, технічних умов, інших нормативно-правових актів держави, настанов системи з якості, паспортів органу оцінки відповідності, сфер акредитації, процедур системи управління, методик проведення досліджень (експертиз), робочих інструкцій для персоналу, задіяного в діяльності на акредитованих напрямках установи, закінчуючи формами документації тощо.

Результати науково-дослідної роботи будуть реалізовуватися при створенні систем документування в рамках акредитації установ, що здійснюють, експертне забезпечення правосуддя, на відповідність вимогам міжнародних систем управління якістю, а також при актуалізації систем документації вже акредитованих установ.

Наступним кроком на шляху удосконалення документування СУЯ повинні стати актуалізація змісту та структури методики проведення експертиз, затвердження структури стандартних операційних процедур з урахуванням трьох останніх частин стандарту ISO 21043, що плануються

<sup>6</sup> ENFSI – European Network of Forensic Science Institutes (Європейська мережа інститутів криміналістики).

<sup>7</sup> ASTM – American Society for Testing and Materials (Американське товариство з випробування матеріалів).

до затвердження та гармонізації в якості національних нормативних документів – ДСТУ – у 2020-2021 роках.

**Перелік посилань**

1. *ДСТУ ISO 9001:2015*. Системи управління якістю. Вимоги. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2015. 22 с.
2. *ДСТУ ISO 9000:2015*. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2015. 45 с.
3. *ДСТУ ISO 9004:2018*. Управління якістю. Якість організації. Наставни щодо досягнення сталого успіху. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2019.
4. *Оцінювання відповідності*. Вимоги щодо діяльності різних типів органів, що здійснюють інспектування (згідно ISO/IEC 17020:2012): ЗД-08.12.22 (редакція 02 від 23.05.2016). Наказ НААУ від 23.05.2016 № 210-Я. URL: [https://naau.org.ua/wp-content/uploads/2016/05/ZD-08.11.22\\_ISO\\_IEC-17020\\_2012\\_red\\_02.pdf](https://naau.org.ua/wp-content/uploads/2016/05/ZD-08.11.22_ISO_IEC-17020_2012_red_02.pdf).
5. *Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій* (згідно ISO/IEC 17025:2017): ЗД-08.01.41. Наказ НААУ від 23.04.2018 № 210-Я. URL: [https://naau.org.ua/wp-content/uploads/2018/09/ISO-IEC17025\\_revision\\_2.pdf](https://naau.org.ua/wp-content/uploads/2018/09/ISO-IEC17025_revision_2.pdf).
6. *ISO/IEC 27037:2012*. Information technology. Security techniques. Guidelines for identification, collection, acquisition and preservation of digital evidence.
7. *ISO 21043-1:2018*. Forensic sciences – Part 1: Terms and definitions.
8. *ISO 21043-2:2018*. Forensic sciences – Part 2: Recognition, recording, collecting, transport and storage of items.
9. *Про стандартизацію*: Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.

**References**

1. *DSTU ISO 9001: 2015*. Quality management systems. Requirements. Kyiv: SE "UkrNDNC". 22 p. (In Ukrainian).
2. *DSTU ISO 9000: 2015*. Quality management systems. Terms and Glossary. Kyiv: SE "UkrNDNC". 45 p. (In Ukrainian).
3. *DSTU ISO 9004:2018*. (2019). Quality management. The quality of the organization. Guidelines for sustainable success. Kyiv: SE "UkrNDNC". (In Ukrainian).
4. *Conformity assessment*. Requirements for the activities of different types of inspection bodies (according to ISO/IEC 17020:2012): ЗД - 08.12.22 (version 02 dated 23/05/2016). Order of the National Accreditation Agency of Ukraine No. 210-Я dated 23/05/2016. Retrieved from: [https://naau.org.ua/wp-content/uploads/2016/05/ZD-08.11.22\\_ISO\\_IEC-17020\\_2012\\_red\\_02.pdf](https://naau.org.ua/wp-content/uploads/2016/05/ZD-08.11.22_ISO_IEC-17020_2012_red_02.pdf). (In Ukrainian).
5. *General requirements for the competence of testing and calibration laboratories* (according to ISO/IEC 17025: 2017): ЗД-08.01.41. Order of the National Accreditation Agency of Ukraine, 2018 No. 210-Я dated 23/04/2018. Retrieved from: [https://naau.org.ua/wp-content/uploads/2018/09/ISO-IEC17025\\_revision\\_2.pdf](https://naau.org.ua/wp-content/uploads/2018/09/ISO-IEC17025_revision_2.pdf). (In Ukrainian).
6. *ISO/IEC 27037:2012*. Information technology. Security techniques. Guidelines for identification, collection, acquisition and preservation of digital evidence. (In English).
7. *ISO 21043-1:2018*. Forensic sciences – Part 1: Terms and definitions. (In English).
8. *ISO 21043-2:2018*. Forensic sciences – Part 2: Recognition, recording, collecting, transport and storage of items. (In English).
9. *On standardization*: Law of Ukraine dated 05/06/2014 No.1315-VII. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>. (In Ukrainian).

## Розділ 1. Загальні питання криміналістики та судової експертизи

10. *ДСТУ ISO 10001:2013*. Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо кодексів поведінки для організацій. Київ: Мінекономрозвитку України, 2014.

11. *ДСТУ ISO 10002:2007*. Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях. Київ: ДП «Держспоживстандарт України», 2008.

12. *ДСТУ ISO 10003:2013*. Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розв'язання спорів поза межами організацій. Київ: ДП «Держспоживстандарт України», 2014.

13. *ДСТУ ISO 10004:2013*. Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання. Київ: Мінекономрозвитку України, 2014.

14. *ДСТУ ISO 10005:2007*. Системи управління якістю. Настанови щодо програм якості. Київ: ДП «Держспоживстандарт України», 2008.

15. *ДСТУ ISO 10006:2005*. Системи управління якістю. Настанови щодо управління якістю в проєктах. Київ: ДП «Держспоживстандарт України», 2007.

16. *ДСТУ ISO 10007:2005*. Системи управління якістю. Настанови щодо керування конфігурацією. Київ: ДП «Держспоживстандарт України», 2007.

17. *ДСТУ ISO 10008:2015*. Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо електронних торговельних угод за схемою бізнес-споживач. Київ: Мінекономрозвитку України, 2015.

18. *ДСТУ ISO 19011:2012*. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління. Київ: Мінекономрозвитку України, 2013.

19. *ДСТУ ISO 10012:2005*. Системи керування вимірюванням. Вимоги до процесів вимірювання та вимірювального

10. *DSTU ISO 10001:2013*. (2014). Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for codes of conduct for organizations. Kyiv: Ministry of Economic Development of Ukraine. (In Ukrainian).

11. *DSTU ISO 10002:2007*. (2008). Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for complaint handling facilities. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).

12. *DSTU ISO 10003:2013*. (2014). Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for resolving disputes outside organizations. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).

13. *DSTU ISO 10004:2013*. (2014). Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for monitoring and evaluation. Kyiv: Ministry of Economic Development of Ukraine. (In Ukrainian).

14. *DSTU ISO 10005:2007*. (2008). Quality management systems. Guidelines for quality programs. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).

15. *DSTU ISO 10006:2005*. (2007). Quality management systems. Guidelines for quality management in projects. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).

16. *DSTU ISO 10007:2005*. (2007). Quality management systems. Guidelines for configuration management. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).

17. *DSTU ISO 10008:2015*. Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for electronic trade transactions under the business-consumer scheme. Kyiv: Ministry of Economic Development of Ukraine. (In Ukrainian).

18. *DSTU ISO 19011:2012*. (2013). Guidelines for the audit of management systems. Kyiv: Ministry of Economic Development of Ukraine. (In Ukrainian).

19. *DSTU ISO 10012:2005*. (2007). Measurement management systems. Requirements for measurement processes and

- обладнання. Київ : ДП «Держспоживстандарт України», 2007. measuring equipment. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).
20. *ДСТУ ISO/TR 10013:2003*. Настанови з розроблення документації системи управління якістю. Київ: ДП «Держспоживстандарт України», 2004. 20. *DSTU ISO/TR 10013:2003*. (2004). Guidelines for the development of documentation of a quality management system. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).
21. *ДСТУ ISO 10014:2008*. Управління якістю. Настанови щодо реалізації фінансових та економічних переваг. Київ : ДП «Держспоживстандарт України», 2013. 21. *DSTU ISO 10014:2008*. (2013). Quality management. Guidelines for the implementation of financial and economic benefits. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).
22. *ДСТУ ISO 10015:2008*. Настанови щодо навчання персоналу. Київ: ДП «Держспоживстандарт України», 2011. 22. *DSTU ISO 10015: 2008*. (2011). Guidelines for staff training. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).
23. *ДСТУ ISO/TR 10017:2005*. Настанови щодо застосування статистичних методів згідно з ISO 9001:2000. Київ: ДП «Держспоживстандарт України», 2007. 23. *DSTU ISO/TR 10017:2005*. (2007). Guidelines for the application of statistical methods in accordance with ISO 9001:2000. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).
24. *ДСТУ ISO 10018:2015*. Управління якістю. Настанови щодо залучення персоналу та щодо його компетентності. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2017. 24. *DSTU ISO 10018:2015*. (2017). Quality management. Guidelines for staff recruitment and competency. SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).
25. *ДСТУ-Н ISO 10019:2007*. Настанови щодо вибору консультантів та використання їхніх послуг. Київ: ДП «Держспоживстандарт України», 2008. 25. *DSTU-N ISO 10019:2007*. (2008). Guidelines for the selection of consultants and the use of their services. Kyiv: SE "State Consumer Standard of Ukraine". (In Ukrainian).
26. *ILAC-G19:08/2014*. «Modules in a Forensic Science Process». URL : [http://ilac.org/latest\\_ilac\\_news/ilac-g19082014-published/](http://ilac.org/latest_ilac_news/ilac-g19082014-published/) 26. *ILAC-G19:08/2014*. «Modules in a Forensic Science Process». Retrieved from: [http://ilac.org/latest\\_ilac\\_news/ilac-g19082014-published/](http://ilac.org/latest_ilac_news/ilac-g19082014-published/) (In English).
27. *ДСТУ 3017:2015*. Інформація та документація. Видання. Основні види. Терміни та визначення понять. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. IV, 38 с. 27. *DSTU 3017:2015*. (2016). Information and documentation. Edition. The main types. Terms and definitions. Kyiv: SE "UkrNDNC". IV, 38 p. (In Ukrainian).
28. *ДСТУ 4163-2003*. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. URL : [http://www.vru.gov.ua/content/file/Doc\\_007.pdf](http://www.vru.gov.ua/content/file/Doc_007.pdf). 28. *DSTU 4163-2003*. State unified documentation system. Unified system of organizational and administrative documentation. Requirements for documents. Retrieved from: [http://www.vru.gov.ua/content/file/Doc\\_007.pdf](http://www.vru.gov.ua/content/file/Doc_007.pdf). (In Ukrainian).
29. *Державний класифікатор управлінської документації (ДК 010-98)*. 29. *State classifier of management documentation (ДК 010-98)*. Retrieved from:

URL : [http://rokitne-rada.rv.ua/images/docs/file\\_rus.pdf](http://rokitne-rada.rv.ua/images/docs/file_rus.pdf).

[http://rokitne-da.rv.ua/images/docs/file\\_rus.pdf](http://rokitne-da.rv.ua/images/docs/file_rus.pdf).  
(In Ukrainian).

30. Деякі питання документування управлінської діяльності. Постанова Кабінету міністрів України від 17.01.2018 № 55. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF>.

30. *Some issues of documenting management activities. Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated January 17, 2018 No. 55. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF>. (In Ukrainian).*

## **К ВОПРОСУ О ДОКУМЕНТИРОВАНИИ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ЭКСПЕРТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВОСУДИЯ**

**А. А. Полтавский**

В статье показаны результаты научно-исследовательской работы «Разработка методического наставления «Документирование систем управления качеством государственных специализированных учреждений, осуществляющих судебное-экспертное обеспечение правосудия», в ходе которой был произведен анализ международных стандартов систем управления качеством; международных стандартов, обеспечивающих вспомогательной информацией учреждения, предприятия, и организации, внедряющие системы управления качеством; международных стандартов и других документов, регламентирующих требования в определенных областях профессиональной деятельности. По результатам анализа впервые были классифицированы документы систем управления качеством государственных специализированных учреждений, обеспечивающих экспертное обеспечение правосудия, перечисленные ниже.

1. Документы по их видам:

– определенные международными, региональными, национальными нормативными документами (в частности, стандарты, кодексы устоявшейся практики, технические условия, политики и наставления по качеству, процедуры, методики, стандартные операционные процедуры, рабочие инструкции и т. д.);

– разработанные в Украине уполномоченными органами государственной власти и управления (в частности, законы, подзаконные нормативно-правовые акты (в частности, постановления, регламенты, наставления, положения, инструкции и т. д.);

– разработанные международными организациями, принимающие участие в процессах стандартизации (ILAC, ENFSI, ASTM и т. д.): руководства, лучшие практические руководства, пособия и т. д.;

– разработанные учреждениями в рамках их аккредитации: политики и наставления по качеству, процедуры, методики, стандартные операционные процедуры, инструкции и т. д.

2. Документы по своей направленности с точки зрения нормативной или нормативно-методической регламентации определенных сегментов систем управления качеством, регламентирующих требования к:

– административной деятельности систем управления качеством (например, процедуры);

– проведению экспертных исследований – технической деятельности систем управления качеством (например, методики проведения экспертиз), стандартные операционные процедуры.

3. Документы по своему воздействию на системы управления качества:

– внешние документы – законы, стандарты, кодексы устоявшейся практики, технические условия, положения, инструкции и т. д., разработанные за пределами учреждения с внедренной системой управления качеством;

– внутренние документы – политики и цели в сфере управления качеством; наставления по качеству; задокументированные процедуры и методики; стандартные операционные процедуры; руководства, рабочие инструкции; программы качества; технические условия; перечни контрольных вопросов, определение полномочий, отчеты (в т. ч. об инспектировании или свидетельстве об инспектировании, об отборе образцов и т. д.), заявление о соответствии спецификации или стандарту, свидетельство о калибровании, журналы, протоколы (в т. ч. испытаний), формы и т. д.

4. Документы по их иерархичности, начиная с международных и региональных стандартов, кодексов устоявшейся практики, технических условий, в том числе, гармонизированных в Украине, собственно национальных стандартов, кодексов устоявшейся практики, технических условий, других нормативно-правовых актов государства, наставлений системы качества, паспортов органа оценки соответствия, сфер аккредитации, процедур системы управления, методик проведения исследований (экспертиз), рабочих инструкций для персонала, задействованного на аккредитованных направлениях учреждений, заканчивая формами документации и т. д.

Результаты научно-исследовательской работы будут реализовываться при создании систем документации в рамках аккредитации учреждений, которые осуществляют экспертное обеспечение правосудия, на соответствие требованиям международных стандартов систем управления качеством, а также при актуализации систем документации уже аккредитованных учреждений.

**Ключевые слова:** классификация документов, документирование, системы управления качеством, экспертное обеспечение правосудия.

## **TO THE ISSUE OF DOCUMENTATION INSTITUTIONS' QUALITY OF MANAGEMENT SYSTEMS PROVIDING EXPERT SUPPORT FOR JUSTICE**

**A. Poltavskyi**

The article deals with the results of the research work “The development of methodological instruction “Documentation quality management systems of state specialized institutions providing forensic expert support for justice”. It analysis the international standards of quality management systems; international standards that provide supporting information to institutions, enterprises, and organizations implementing quality management systems; international standards and other documents regulating requirements in certain areas of professional activity.

According to the results of the analysis, for the first time were classified the documents of the quality management systems of state specialized institutions providing expert support for justice and they are listed below.

1. Documents by its types:

– defined by international, regional, national regulatory documents (in particular, standards, codes of practice, technical specifications, policies and guidelines for quality, procedures, methods, standard operating procedures, operating instructions, etc.);

– developed in Ukraine by authorized bodies of public authorities and administration (in particular, laws, by-laws and regulations (in particular, decrees, regulations, instructions, provisions, instructions, etc.);

– developed by international organizations involved in standardization processes (ILAC, ENFSI, ASTM, etc.): guidelines, best practices manuals, etc.;

– developed by institutions within the framework of their accreditation: policies and guidelines for quality, procedures, methodologies, standard operating procedures, instructions, etc.

2. Documents according to its use from the point of view of regulatory or regulatory and methodological framework of certain segments of quality management systems, which regulate requirements to:

– administrative activities of quality management systems (for example, procedures);

– conducting expert research – the technical activities of quality management systems (for example, examination procedures, standard operating procedures).

3. Documents according to its impact on quality management systems:

– external documents – laws, standards, codes of practice, technical specifications, regulations, instructions, etc., developed outside the institutions with an implemented quality management system;

– internal documents – policies and goals in the field of quality management; quality guidelines; documented procedures and methodologies; standard operating procedures; manuals, operating procedures; quality programs; technical specifications; lists of control questions, determination of competence, reports (including inspection or inspection certificate, sampling, etc.), statement of conformity to specification or standard, certificate of calibration, logs, protocols (including tests), forms, etc.

4. Documents according to its hierarchy, starting from international and regional standards, codes of established practice, technical specifications, including harmonized in Ukraine, proper national standards, codes of established practice, technical specifications, other regulatory legal acts of the state, guidelines of the quality system, passports of the conformity assessment body, areas of accreditation, management system procedures, research methodologies (examinations), operating procedures for staff involved in the accreditation areas of institutions, completing the forms documentation, etc.

The results of the research work will be implemented when establishing the documentation systems within the framework of accreditation of institutions providing expert support for justice, in compliance with the requirements of international standards of quality management systems, as well as in updating the documentation systems of already accredited institutions.

**Key words:** classification of documents, documentation, quality management systems, expert support for justice.