Główny cel PCA – satysfakcja klientów

Poprosiliśmy Panią Lucynę Olborską, nowego dyrektora Polskiego Centrum Akredytacji, o przedstawienie głównych zadań, które wyznaczyła sobie po objęciu najwyższego stanowiska w PCA oraz o jej refleksje na temat funkcjonowania PCA w kraju i w organizacjach międzynarodowych.

Spełnienie oczekiwań naszych klientów, których mamy ponad 1500 – to dla mnie najważniejsze zadanie. Zadowoleni klienci są najlepszą wizytówką każdej organizacji, albowiem obiektywnie potwierdzają jej efektywność oraz skuteczność wprowadzonego systemu zarządzania. Dla osiągnięcia celu strategicznego – satysfakcji z naszej pracy wszystkich, akredytowanych przez PCA podmiotów, stosujemy narzędzia z systemu zarządzania, przyczyniające się do usprawnienia działalności Polskiego Centrum Akredytacji.

Jednym z takich narzędzi, które zaczęliśmy stosować po pewnej przerwie, jest ankieta satysfakcji klienta. Ankieta jest dokumentem, stworzonym przez nas w sposób przemyślany i rozważny. Sformułowaliśmy pytania dotyczące nie tylko pracy zespołu auditorów, dokonujących ocen w akredytowanych przez nas jednostkach, ale również pracy stałego personelu PCA. Pierwsza grupa tych ankiet została już podsumowana. Na ich podstawie można wyciągnąć wnioski dotyczące obszarów, które musimy doskonalić oraz określić zakres zmian w systemie zarządzania Polskiego Centrum Akredytacji, niezbędnych dla uzyskania pełnej satysfakcji klientów z naszej pracy. Oczywiście odbieramy wiele innych sygnałów od klientów, i staramy się – po ich wnikliwym rozpatrzeniu – wdrażać do naszej działalności.

Lucyna Olborska – dyrektor Polskiego Centrum Akredytacji

Zrealizowaliśmy na przykład wniosek o możliwość opiniowania projektów dokumentów PCA, które są zamieszczane na naszej stronie internetowej (www.pca.gov.pl) i każdy może przesłać swoje uwagi. Takiej procedurze poddaliśmy projekt dokumentu DA-11, dotyczący polityki PCA w zakresie akredytacji do celów notyfikacji. 23 września br. przedstawiliśmy do zaopiniowania projekt dokumentu DAP-04 *Akredytacja laboratoriów wzorcujących,* wraz z załącznikami.

Wkrótce poprosimy o opinie o dokumencie dotyczącym akredytacji jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi. Oczywiście projekty naszych dokumentów zawsze były opiniowane przez komitety techniczne i członków Rady ds. Akredytacji, ale teraz chcemy, by były one dostępne dla wszystkich, którzy są zainteresowani przesłaniem do PCA swoich uwag i komentarzy. Kolejne dokumenty również zamierzamy w ten sposób opiniować.

Proklientowskie działania PCA obejmują jeszcze dwa obszary, nad którymi obecnie pracujemy, i które – jak sądzę – zostaną dobrze przyjęte. Mam na myśli akredytowane jednostki wielolokalizacyjne i bardzo małe jednostki oceniające zgodność – głównie laboratoria. W przypadku tych pierwszych, zamierzamy zmienić swoje podejście do prowadzonych nadzorów na miejscu wtedy, kiedy zakresy akredytacji w każdej z lokalizacji są zbliżone. Spowoduje to mniejszą liczbę ocen na miejscu i, tym samym, zmniejszy koszty ponoszone przez klienta. Drugim obszarem są bardzo małe laboratoria. Doszliśmy do wniosku, że w tym przypadku mamy do czynienia z niejednakowym podejściem do każdego klienta. Małe laboratoria mają bardzo wąski zakres akredytacji i oceny na miejscu, co roku, dotyczą tego samego zakresu. O ile w pierwszym cyklu jest to obowiązkowe, to w drugim cyklu, po dokonaniu analizy

W wyniku przeprowadzonego konkursu, Minister Gospodarki powołał 1 sierpnia 2015 r. Panią Lucynę Olborską na stanowisko dyrektora Polskiego Centrum Akredytacji.

W latach 2005 - 2008 L. Olborska kierowała Działem Rozwoju Auditorów w PCA, natomiast od 2009 r. była zastępcą dyrektora PCA ds. akredytacji i kierownikiem Biura ds. Akredytacji. Od 1 kwietnia 2015 r. pełniła obowiązki dyrektora Polskiego Centrum Akredytacji.

L. Olborska reprezentuje PCA w organizacjach międzynarodowych: EA Multilateral Agreement Council, EA MAC Management Group, EA MAC Working Group for Training, IAF Multilateral Recognition Agreement Committee oraz ILAC Arrangement Committee. Od 2005 roku jest także ewaluatorem European co-operation for Accreditation.

ryzyka, jest możliwość byśmy tylko co drugą ocenę przeprowadzali na miejscu lub wyznaczać będziemy na ocenę auditora wiodącego na zmianę z auditorem technicznym.

Innym obszarem, nad którym obecnie pracujemy, jest możliwość pozostawiania raportów zespołu oceniającego na miejscu. Zidentyfikowaliśmy również problem, że w dwóch działach akredytacji, sposób raportowana jest na różnym poziomie – bardziej uproszczony funkcjonuje w Dziale Akredytacji Laboratoriów, natomiast w Dziale Akredytacji Jednostek Certyfikujących i Inspekcyjnych, auditorzy poświęcają zbyt dużo czasu na przygotowanie i napisanie raportów, dlatego sposób raportowania musi zostać zmieniony.

Następnym problemem, który wymaga włączenia się PCA, gdyż sprawia pewien kłopot klientom PCA, jest kontakt akredytowanych jednostek oceniających zgodność z regulatorami. W bardzo wielu przypadkach PCA jest pośrednikiem między regulatorem i jednostką oceniającą zgodność. Regulatorzy zwracają się do PCA z prośbą, na przykład w kwestiach wyjaśnienia otrzymywanych wyników, które są przez nich wykorzystywane do podejmowania decyzji administracyjnych. Nasza propozycja polega na organizowaniu trójstronnych spotkań: przedstawicieli regulatorów, akredytowanych jednostek oceniających zgodność i PCA, których celem byłoby przedstawienie obszarów wymagających dodatkowych wyjaśnień. Pomogłoby to regulatorom w podejmowaniu decyzji, w oparciu o wyniki uzyskiwane przez akredytowane jednostki oceniające zgodność.

Ostatni z obszarów, które chciałabym wymienić, dotyczy stawiania dodatkowych wymagań dla akredytowanych jednostek oceniających zgodność w systemie uprawnień stosowanym przez niektórych regulatorów. Taki system funkcjonuje w Polsce w kilku obszarach, a z naszej analizy informacji zwrotnych od klientów PCA wiemy, że takie dodatkowe wymagania do upoważnień wydawanych przez regulatorów różnią się w poszczególnych województwach. PCA zamierza zaproponować spotkanie w tej sprawie w celu przedyskutowania tego obszaru i zaproponowania opracowania dedykowanego programu akredytacji zawierającego dodatkowe wymagania. W efekcie takiego podejścia uzyskalibyśmy jednostki oceniające zgodność jednakowo kompetentne w całym kraju.

Otoczenie prawne, zarówno krajowe, jak i międzynarodowe, w jakim działa Polskie Centrum Akredytacji, jest bardzo dynamiczne, wprowadzane są liczne zmiany. W ostatnim czasie wszystkie normy akredytacyjne w obszarze certyfikacji zostały znowelizowane. Na przykład - 15 września 2015 r., zakończył się okres przejściowy dla normy PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03, dotyczącej akredytacji jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi. Do tego dnia musieliśmy przeprowadzić oceny w oparciu o przepisy nowej normy, w ponad 80 akredytowanych przez PCA jednostkach certyfikujących. Okres przejściowy dla tej normy wynosił dwa i pół roku, ale jej polskie wydanie ukazało się dopiero we wrześniu ubiegłego roku, tak więc dla nas okres przejściowy trwał tylko 12 miesięcy. Przeprowadzenie wszystkich ocen do 15 września br., było ogromnym wyzwaniem dla PCA. Mogę z satysfakcją stwierdzić, że sprostaliśmy temu zadaniu za co chciałabym bardzo podziękować pracownikom PCA, do których należało to zadanie.

Trwa obecnie proces nowelizacji normy PN-EN ISO/IEC 17011:2006, czyli normy podstawowej dla jednostek akredytujących, która dla PCA jest jednym z głównych kryteriów, obok rozporządzenia

Polskie Centrum Akredytacji

ul. Szczotkarska 42
01-382 Warszawa
tel. 22 355 70 00
faks 22 355 70 18
sekretariat@pca.gov.pl
www.pca.gov.pl

Prowadzi działalność akredytacyjną w zakresie:

- badań,
- wzorcowań,
- certyfikacji,
- inspekcji,
- weryfikacji.

Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) 765/2008 i ustawy o systemie oceny zgodności. Nowelizowana jest również norma PN-EN ISO/IEC 17025:2005, dotycząca wymagań stawianych dla laboratoriów badawczych i wzorcujących. W ISO/CASCO zostały powołane grupy robocze do przeprowadzenia nowelizacji tych norm. Oczywiście Polskie Centrum Akredytacji ma przedstawiciela w grupie roboczej zajmującej się normą 17025. Na bieżąco śledzimy dyskusję i kierunek zmian proponowanych przez przedstawicieli jednostek oceniających zgodność, krajowych jednostek akredytujących i przez wszystkie inne strony zainteresowane akredytacją i wymaganiami normy 17025. Jeśli chodzi o normę 17011, ukazał się już pierwszy projekt, który analizujemy, by przedstawić swoją opinię na jego temat.

Otoczenie międzynarodowe, w którym działa Polskie Centrum Akredytacji jest bardzo istotne, ponieważ musimy śledzić wszystkie zmiany wymagań, które dotyczą sygnatariuszy wielostronnych porozumień. Z drugiej strony, poprzez udział przedstawicieli PCA w pracach komitetów i grup roboczych, mamy wpływ na kierunek i zakres zmian wymagań. Musimy dopilnować, by żadna z proponowanych zmian nie wpłynęła niekorzystnie na system oceny zgodności funkcjonujący w naszym kraju.

Najbardziej „gorącym" tematem, jaki jest aktualnie dyskutowany w EA (European co-operation for Accreditation), czyli europejskiej organizacji zrzeszającej krajowe jednostki akredytujące, jest temat zlecony przez Komisję Europejską (KE), dotyczący ujednolicenia prowadzenia ocen akredytacyjnych dla potrzeb decyzji notyfikacyjnych. Został powołany specjalny zespół, odpowiedzialny za przygotowanie projektu dokumentu opisującego taką procedurę, która miałaby być następnie stosowana przez wszystkie jednostki akredytujące. Praca tego zespołu napotyka na wiele przeszkód, ponieważ okazało się, że nie jest łatwo zebrać specjalistów w dziedzinie poszczególnych dyrektyw, którzy są pracownikami krajowych jednostek akredytujących.

Cały projekt akredytacji dla potrzeb notyfikacji od początku napotyka na wiele problemów z tego względu, że większość krajowych jednostek akredytujących nie dysponuje wystarczająco licznym, stałym personelem do przeprowadzania takich ocen. Podobnie jak Polskie Centrum Akredytacji, są one wspierane przez specjalistów zewnętrznych. Natomiast projekt europejski jest finansowany przez KE pod warunkiem udziału w pracach zespołu etatowych ekspertów z krajowych jednostek akredytujących. Stąd, patrząc na skład tego zespołu okazuje się, że jest w nim mniej osób znających dyrektywy od strony technicznej, a więcej osób przygotowanych systemowo do prowadzenia takich właśnie ocen.

W pierwszej kolejności zespół opracuje procedurę ujednolicającą podejście do ocen w obszarze dyrektyw, które są objęte Nowymi Ramami Prawnymi (ang. New Legislative Framework, NLF). Kwestie dotyczące prowadzenia ocen według tych dyrektyw są o tyle pilne, że proces renotyfikacji w obszarze większości tych dyrektyw powinien być zakończony w kwietniu przyszłego roku.

Po decyzji akredytacyjnej, organ autoryzujący musi podjąć decyzję administracyjną, która również wymaga czasu, na przykład na ewentualne rozpatrzenie odwołania. Następnie przeprowadzana jest procedura notyfikacji do KE tej jednostki oceniającej zgodność, która już posiada autoryzację. Gdybyśmy te miesiące zsumowali, to ponad pół roku potrzeba na przeprowadzenie wszystkich przewidzianych procedur, a przecież czas ucieka.

Polskie Centrum Akredytacji jest otwarte i czeka na wnioski o akredytację każdej jednostki, aby – możliwie jak najszybciej – rozpocząć procesy akredytacji do dyrektyw objętych Nowymi Ramami Prawnymi. Z tego powodu spotkaliśmy się w Ministerstwie Gospodarki z kierownictwem dwóch departamentów: Departamentu Bezpieczeństwa Gospodarczego i Departamentu Innowacji i Przemysłu, po to, aby wspólnie ustalić, w jaki sposób oceny będą dokonywane przez PCA, by maksymalnie przyśpieszyć procedury autoryzacji i notyfikacji.

Obligatoryjna ocena każdej krajowej jednostki akredytującej, która jest sygnatariuszem wielostronnego porozumienia EA MLA (European co-operation for Accreditation Multilateral Agreement), przeprowadzana jest co cztery lata. W przypadku Polskiego Centrum Akredytacji, taka ocena odbędzie się w kwietniu przyszłego roku. Wszystkie zmiany i udoskonalenia systemu zarządzania PCA, które zamierzamy wprowadzić, mamy już zaplanowane. Nawet jeśli nie uda nam się ich zakończyć do czasu oceny, zespół ewaluatorów EA będzie mógł stwierdzić, że jesteśmy na etapie ich realizacji. Dodam tylko, że oceny przeprowadzane przez EA są bardzo rygorystyczne. Przez jeden tydzień zespół 8-10-osobowy dokonuje oceny we wszystkich obszarach, w których jest prowadzona działalność akredytacyjna.

Patrząc na projekty, które są realizowane w EA na zlecenie Komisji Europejskiej sądzę, że szczególny nacisk podczas przyszłorocznej ewaluacji PCA zostanie położony na akredytację dla potrzeb notyfikacji, jak również na wszystkie akredytacje udzielane dla potrzeb podejmowanych decyzji w obszarach regulowanych. Mam nadzieję, że zakończy się ona równie pozytywnym wynikiem jak ostatnia ocena, przeprowadzona w kwietniu 2012 r., w rezultacie której EA Multirateral Agreement Council (EA MAC) podjął decyzję o utrzymaniu przez Polskie Centrum Akredytacji statusu sygnatariusza EA MLA we wszystkich obszarach naszej działalności.