

Замараева Н.А.

начальник Северо-Западного регионального центра
судебной экспертизы Минюста России,
кандидат юридических наук, доцент

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СЕВЕРО-ЗАПАДНОМ РЦСЭ МИНЮСТА РОССИИ

В статье обобщен опыт внедрения системы менеджмента качества в судебно-экспертном учреждении России в соответствии с концепцией развития европейских судебно-экспертных лабораторий и в целях проведения аккредитации по международным стандартам.

Ключевые слова: судебная экспертиза, судебно-экспертные учреждения, менеджмент качества, валидация, аккредитация.

N. Zamaraeva

Head of the North-Western Regional Center of Forensic Science
of the Russian Ministry of Justice
PhD (Law), Assistant Professor

IMPLEMENTING A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT THE NORTH-WESTERN REGIONAL CENTER OF FORENSIC SCIENCE OF THE RUSSIAN MINISTRY OF JUSTICE

The paper presents a summary of efforts to implement a system of quality management in one of Russia's forensic science organizations, in compliance with the framework for continuous improvement of forensic science laboratories across Europe, and for the purposes of ISO accreditation.

Keywords: forensic science, forensic science organizations, quality management, validation, accreditation.

Поиск путей оптимального управления экспертным учреждением, поддержание профессионального уровня экспертов на современном уровне с целью повышения качества проводимых судебных экспертиз – это исторически сложившаяся, не теряющая своей актуальности задача, стоящая перед всей системой судебно-экспертных учреждений Минюста России. На том или ином временном этапе эта задача решалась по-разному. Например, в конце 70-х – начале

80-х гг. повышение эффективности и качества работы экспертного учреждения достигалось путем внедрения методов научной организации труда, математизации и автоматизации производственных процессов.

В начале 21-го века эта задача стала рассматриваться в русле построения системы менеджмента качества в судебно-экспертных учреждениях и их аккредитации на соответствие международным стандартам, в частности ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2009.

Это движение зародилось в Европе, в рамках Европейской сети судебно-экспертных учреждений, ENFSI. Базисом послужили мощные интеграционные процессы, которые стали затрагивать многие сферы деятельности Евросоюза, в том числе и судебно-экспертную. Необходимость концентрации усилий по развитию судебной экспертизы на европространстве послужила основой для объединения экспертных учреждений в профессиональные сообщества и приведения их деятельности к общему знаменателю. Механизмом подобного приведения в рамках ENFSI и стали построение систем менеджмента качества и аккредитация экспертных лабораторий по международному стандарту ISO 17025.

В соответствии с концепцией развития ENFSI обязательным условием членства в этой организации является аккредитация учреждения по международному стандарту (определенное количество видов экспертной деятельности к определенному году). Таким образом, встал вопрос о представительстве российской судебной экспертизы на европейском уровне и защите ее имиджа в этой сфере. Решение включиться в процесс европейской интеграции и соответствующего построения систем менеджмента качества в РФЦСЭ и Северо-Западном РЦСЭ было принято по прямому указанию Минюста России. Несмотря на существенные идеологические разногласия по вопросам аккредитации между российскими членами и европейским большинством ENFSI, наш центр приступил к этой работе.

Решение о построении в Северо-Западном РЦСЭ Минюста России системы менеджмента качества и прохождении аккредитации по международному стандарту было принято в 2010 году.

Первым на соответствие международному стандарту ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2009 был аккредитован отдел компьютерно-технических исследований. Затем мы включились в проект EMFA-2, так называемые «Летучие наставники». В ходе аккредитации нам предстояло доказать, в том числе и самим себе, что мы используем откалиброванное оборудование и валидированные методики. На настоящий момент нам это удалось. В Ассоциации «Аналитика» прошла аккредитация уже по трем направлениям.

Можно выделить следующие основные моменты, связанные с опытом прохож-

дения аккредитации и внедрения системы менеджмента качества в Северо-Западном РЦСЭ.

Требования стандарта затрагивают все сферы работы экспертного учреждения. В соответствии с ними все виды проводимых исследований прежде всего должны быть объективными. Это достигается путем применения валидированного оборудования и методик исследования, контролируемости результатов, в том числе и посредством ведения записей о первичных наблюдениях, калибровки оборудования, а также соответствующего обучения персонала.

Все оборудование и средства измерений, используемые в процессе исследования, калибруются и поверяются перед вводом в эксплуатацию с оформлением соответствующей документации. Порядок использования оборудования строго регламентируется соответствующей инструкцией, и каждое его использование документируется соответствующей пометкой. Буквально происходит так: эксперт подошел к прибору, чтобы сделать какие-то измерения в рамках проведения экспертизы или НИР. Он его включает, проводит тестовые процедуры, подтверждающие его исправность, делает соответствующие записи в журнале. Затем проводит необходимые измерения, опять записывает в журнал и т.д.

Требования стандарта распространяются и на порядок обращения с расходными материалами и химическими реагентами, используемыми в экспертной работе. Все химреагенты должны иметь сертификаты (паспорта), выданные производителем. Реагенты должны быть проверены перед введением в работу и иметь этикетки, содержащие подробную информацию о реактиве. При открытии упаковки реагента на этикетке делается соответствующая пометка.

Аналогичны требования стандарта и к ссылочным материалам, коллекциям и базам данных.

Необходимо подчеркнуть, что все перечисленные процедуры и так были и есть в нашей системе судебно-экспертных учреждений в каждой лаборатории. Однако многие указанные процедуры не имеют соответствующего документирования или регламентации или не соблюдаются в полной мере.

В качестве примера можно привести несколько понятий из международного стандарта и соответствующее им вырабо-

танное многолетней экспертной практикой толкование:

- валидация – апробация;
- метод измерений – методика выполнения измерений;
- калибровка, верификация – поверка;
- процедура управления документацией – инструкция по делопроизводству, инструкция по организации производства экспертиз.

Естественно, требования менеджера по качеству и руководства Центра о строгом соблюдении всех этих рутинных технических процедур сначала были восприняты экспертами в штыки. Понимание целесообразности и полезности всех этих, на первый взгляд, лишних процедур появилось у экспертов значительно позже. Все требования стандарта «заточены» под минимизацию вероятности допущения ошибки на каждом из этапов экспертного производства. Но даже понимание необходимости не становится гарантией исполнения, требуется постоянный системный контроль. Это дисциплинирует и экспертов, и администрацию и, как следствие, ведет к повышению качества и эффективности работы.

Основная трудность, с которой мы столкнулись при формировании системы менеджмента качества, – это описание методики исследования, формулирование конкретных алгоритмов действий эксперта в определенных ситуациях при решении типовых экспертных задач.

Алгоритмы формируются по каждому аккредитуемому направлению. Эта проблема перекликается с паспортизацией и стандартизацией экспертных методик, начатой в 90-х гг. 20-го века. При массовой аккредитации судебно-экспертных учреждений целесообразно распределить эту работу между ведущими в той или иной области судебной экспертизы судебно-экспертными учреждениями.

Относительно Северо-Западного РЦСЭ могу с уверенностью сказать, что все используемое оборудование, средства измерений, коллекции и реактивы уже отвечают требованиям стандарта, причем не только по аккредитованным направлениям. Методики исследования неаккредитованных направлений конечно же требуют существенной доработки. Но эксперты уже перешли на новые принципы работы, что безусловно привнесло определенный порядок и повысило качество проводимых исследований.

Стандарт также предъявляет требования к условиям документооборота экспертного учреждения. Здесь тоже есть определенные трудности. Так, требования международного стандарта к оформлению документов и системе документооборота отличаются от требований существующих ведомственных инструкций. Некоторые требования стандарта в этой связи просто невыполнимы. Таким образом, возникает необходимость в централизованном подходе, который должен предусматривать приведение внутриведомственных нормативных актов к требованиям международного стандарта.

С точки зрения экспертного учреждения, более эффективной представляется аккредитация всего учреждения в той или иной области экспертизы, а не его структурного подразделения (отдела). Документооборот и управленческие процессы в Северо-Западном РЦСЭ находятся на высоком профессиональном уровне. Аккредитуя отделы, мы получили значительное дублирование документации и локальных актов учреждения.

Специфика деятельности экспертного учреждения предполагает особые требования к квалификации технических экспертов для проведения аккредитации на должном уровне. Ведь технический эксперт должен уметь проверить и оценить соблюдение требований не только к документации и оборудованию, но и к методике и алгоритму исследования. При распространении аккредитации в экспертной практике России должен быть создан особый штат технических экспертов в органах по аккредитации, специализирующийся на судебно-экспертной деятельности.

Кроме того, следует учитывать то, что процедура аккредитации и ее подготовка требует существенных финансовых ресурсов. Для справки: первичная процедура аккредитации и ее подтверждение через 3 года обходятся в сумму около 200 тыс. руб. по каждому направлению. К этому необходимо прибавить ежегодные инспекционные проверки стоимостью около 60 тыс. руб. И это с учетом льготного режима, предоставленного ААЦ «Аналитика». По всей видимости, необходимо предусматривать соответствующую статью расходов в бюджете СЭУ.

Среди процедур, используемых для контроля качества и достоверности проведенных исследований, особо хочу выделить участие в межлабораторных сравнитель-

ных испытаниях. Это весьма эффективный способ отследить качество проводимых повседневных исследований, подтвердить свою квалификацию для экспертов, повысить знания и обменяться передовым экспертным опытом на международном уровне.

Северо-Западный РЦСЭ уже несколько лет участвует в межлабораторных сравнительных испытаниях в области компьютерно-технической экспертизы, исследования волокнистых материалов и исследования документов. И здесь тоже есть свои тонкости. Для организации и проведения тестовых испытаний, согласно международному стандарту, необходимо разработать и распространить по лабораториям тестовые задания, это функции так называемых провайдеров и координаторов. Работа эта непростая и требует экспертной квалификации, причем в определенной области. К сожалению, действующие (аккредитованные) на территории России провайдеры не имеют программ испытаний в области судебной экспертизы. Стоимость тестовых заданий у наших европейских коллег составляет около 200 евро по одному направлению.

В настоящее время большой объем тестовых заданий был разработан РФЦСЭ. При условии наличия органа по аккредитации, учитывающего специфику судебно-экспертной деятельности, аккредитационные процедуры можно было бы распространить на экспертные учреждения других ведомств, на негосударственные учреждения, а также на осуществление полного контроля этого вида деятельности путем организации и проведения межлабораторных испытаний.

Следует обратить внимание на то, что в Федеральной целевой программе «Юстиция» на 2013–2020 гг. одним из показателей достижения целей является количество лабораторий (отделов), аккредитованных по международному стандарту.

Кроме того, при подготовке технических требований к комплексу управления

ведомственным контентом (которые апробировались в Северо-Западном РЦСЭ в 2013 году) уже были учтены основные требования, которые предъявляет ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2009 к судебно-экспертным учреждениям. Большинство параметров производственных процессов реализуется с внедрением в системе судебно-экспертных учреждений Минюста России данного программного продукта.

Таким образом, процесс аккредитации и построения в учреждении системы менеджмента качества рано или поздно должен вплотную коснуться каждого из нас.

Процесс аккредитации по международному стандарту является необходимым для нас. Если мы хотим быть конкурентоспособными на рынке экспертных услуг в современных условиях, применение на практике системы менеджмента качества необходимо и крупным экспертным учреждениям, и самым маленьким.

Система менеджмента качества – достаточно гибкий механизм, позволяющий учесть специфику каждого судебно-экспертного учреждения. В случае успешного распространения по системе Минюста России система менеджмента качества может и должна распространиться на структурные подразделения правоохранительных органов, специализирующиеся на сборе первичных данных и объектов исследования.

Построение и поддержание системы менеджмента качества в судебно-экспертных учреждениях – один из возможных путей повышения эффективности деятельности государственных судебно-экспертных учреждений Минюста России. Вместе с тем это и один из лучших механизмов контроля качества негосударственной судебно-экспертной деятельности. Именно поэтому отдельные принципы данного процесса вошли в проект федерального закона «О судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации».