

## Забезпечення якості

Забезпечення якості (QA) це процедура, спрямована на забезпечення якості продукції або послуг шляхом запобігання помилкам і дефектам у виготовленій продукції та уникнення проблем при наданні продукції або послуг бенефіціарам. Воно базується на двох принципах:

- **Придатність для використання за призначенням** - Товар повинен бути придатним для використання за призначенням.
- **Правильно з першого разу** - Помилки слід усувати до того, як вони трапляться.

QA фокусується на вдосконаленні процесу і робить його ефективним та результативним відповідно до заздалегідь визначених стандартів якості. Контроль якості відіграє важливу роль у здатності організації до самооцінки та забезпеченні ефективності та результативності внутрішніх процесів. Він також забезпечує наявність механізмів та інструментів, які гарантують, що постачальники та продукти відповідають потребам агентств.

Для внутрішньої та зовнішньої оцінки повний процес забезпечення якості має визначений цикл, який називається P.D.C.A. Фази цього циклу:

- **Планування** - Організація повинна планувати та визначати процеси, необхідні для надання високоякісного кінцевого продукту.
- **Виконання** - Розробляти та тестувати процеси, а також "робити" зміни в процесах.
- **Перевірка** - здійснювати моніторинг процесів, змінювати процеси та перевіряти, чи відповідають вони заздалегідь визначеним цілям.
- **Впровадження** - Впроваджувати дії, які необхідні для досягнення покращень у процесах.

Іноді організації не мають можливості оцінювати в цих термінах кожного постачальника, однак існують аудиторські компанії та організації з сертифікації стандартів, які можуть це зробити. Агенції повинні шукати ці сторонні організації та/або включати ці сертифікати як критерії для вибору постачальників.

## Стандартні сертифікації

Існує широкий спектр сертифікатів якості, від печаток, що застосовуються до цілого сектору або конкретного продукту, до тих, що засвідчують якість процесу, або тих, що зосереджені на дотриманні етичних та екологічних стандартів. Деякі з них мають велику додану вартість, інші більше пов'язані з маркетингом. Вони можуть мати національну цінність або бути визнаними на міжнародному рівні. Хоча кожна печатка може бути корисною, стандарти Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) вважаються визнаною найкращою міжнародною практикою.

ISO - це незалежна, неурядова організація, створена в 1946 році, яка розробляє стандарти, що стосуються виробництва, управління процесами, надання послуг або постачання матеріалів.

Одними з найбільш корисних в гуманітарному секторі є наступні «сімейні» стандарти:

- **Стандарти управління** якістю допомагають працювати ефективніше та зменшити кількість браку продукції. (Сімейство ISO 9000)
- **Стандарти екологічного менеджменту** допомагають зменшити вплив на навколишнє середовище, скоротити відходи та бути більш стійкими. (Сімейство ISO 14000)
- **Стандарти охорони здоров'я та безпеки** допомагають зменшити кількість нещасних випадків на робочому місці. (Сімейство ISO 45001)
- **Стандарти енергоменеджменту** для скорочення енергоспоживання. (Сімейство ISO 50001)
- **Стандарти безпеки харчових продуктів** допомагають запобігти забрудненню харчових продуктів. (Сімейство ISO 22000)
- **Стандарти ІТ-безпеки** допоможуть захистити конфіденційну інформацію. (Сімейство ISO 27001)

Купівля продукту з сертифікатом ISO та/або у компанії, яка пройшла сертифікацію ISO, є гарантією того, що продукт або компанія дотримувалися процесу якості. Не всі постачальники мають сертифікати ISO або інші сертифікати, особливо в країнах з низьким рівнем доходу, в

умовах стихійних лих або конфліктів. Без цих стандартів агенції, можливо, доведеться шукати інші джерела інформації для забезпечення якості до або під час встановлення відносин з постачальником.

## **Соціальний/фінансовий аудит постачальника**

Соціальний /фінансовий аудит на відповідність, також відомий як етичний аудит, - це перевірка зовнішньою організацією, яка перевіряє, чи відповідає діяльність постачальника соціальним та етичним зобов'язанням, вимогам охорони здоров'я та безпеки, а також трудовому законодавству. Ці аудити допомагають оцінити, чи дотримується постачальник кодексу поведінки організації, забезпечуючи дотримання етичної політики.

Фінансовий аудит може бути доповнений декларацією країни за фінансовий рік та/або банківськими виписками, які допоможуть оцінити їх платоспроможність.

Через "моментальний" характер аудитів, а також той факт, що вони не призначені для виявлення причин або вирішення проблем, вони обмежені в тому, що можуть розповісти про практику роботи постачальників. З цієї причини, щоб отримати максимальну вигоду від аудиту, необхідно знати про ці обмеження та додавати правильні запитання, щоб доповнити їх.

## **Інспекція та контроль якості**

Агенції повинні запланувати час і ресурси для проведення інспекції під час оцінки продукції, перед замовленням або під час отримання. Контроль якості (QC) є безперервним, стандартним і постійним процесом до моменту розподілу/доставки бенефіціарам, тому повинен здійснюватися періодично, поки продукція перебуває на складі або під відповідальністю організації. Іноді контроль якості (QC) плутають з забезпеченням якості (QA). Контроль якості використовується для перевірки самого продукту або послуги. Забезпечення якості полягає у вивченні процесів та внесенні змін до процесів, які призвели до кінцевого продукту.

- **Візуальний огляд** – Якщо постачальник надає прототипний зразок перед остаточною поставкою, організації або фахівці можуть захотіти візуально оглянути та протестувати продукт або в приміщенні постачальника, або в іншому місці за межами майданчика.
- **Лабораторне тестування** – На додаток до візуального огляду, агентства можуть використовувати сторонні лабораторні дослідження. Лабораторні випробування можуть включати перевірку хімічного складу (для довговічних будівельних матеріалів або фармацевтичних препаратів), перевірку на відповідність стандартам ISO (наприклад, вогнестійкість НПТ) або навіть якість харчових продуктів.
- **Сторонній огляд** – Багато агентств бажають наймати сторонні інспекційні компанії для забезпечення якості. Сторонні інспекційні компанії зазвичай проводять лабораторні та візуальні випробування продукції, але можуть також відвідувати склади та виробничі потужності постачальників протягом усього виробничого процесу, щоб забезпечити повну відповідність вимогам. Організації, які користуються послугами сторонніх інспекцій, можуть включити зобов'язання постачальників допускати сторонні інспекційні компанії на виробничі майданчики без попереднього повідомлення, щоб підвищити випадковість процесу.
- **Надання сертифікації** – Простіше, ніж проведення незалежного лабораторного тестування, є прохання до постачальників надати сертифікати, що засвідчують відповідність або якість. Зазвичай це перекладає вартість і складність лабораторних досліджень на постачальника, але також може призвести до підробки або шахрайства, оскільки процес перевірки виходить з-під контролю агенції-замовника.

Наполегливо рекомендується проводити інспекцію товару також після того, як замовник отримає його у власність. Продукцію слід перевіряти не лише при першій доставці, але й протягом усього процесу постачання. Для великих замовлень, які можуть мати кілька або постійні поставки, заміна товару може бути і є справжньою проблемою. Деякі продавці можуть недобросовісно підміняти законні продукти на фальшиві, невідповідні або неналежні пізніше. Без постійної пильності навіть повністю протестовані та сертифіковані продукти можуть не з'явитися.