**СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер схемы | Оценка оказания услуг | Проверка (испытания) результатов услуг | Инспекционный контроль сертифицированных услуг |
| 1 | Оценка мастерства исполнителя услуг | Проверка (испытания) результатов услуг | Контроль мастерства исполнителя услуг |
| 2 | Оценка процесса оказания услуг | Проверка (испытания) результатов услуг | Контроль процесса оказания услуг |
| 3 | Анализ состояния производства | Проверка (испытания) результатов услуг | Контроль состояния производства |
| 4 | Оценка организации (предприятия) | Проверка (испытания) результатов услуг | Контроль соответствия установленным требованиям |

**Применение схем сертификации**

***Схема 1***

По схеме 1 оценивают мастерство исполнителя услуг и контролируют его при инспекционном контроле.

По схеме 1 оценивают:

– наличие и уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения, применительно к оказанию конкретных услуг;

– знание персоналом нормативных и технических документов на оказываемые услуги.

Схему 1 применяют для услуг, качество которых обусловлено мастерством исполнителя.

***Схема 2***

По схеме 2 оценивают процесс оказания услуг, проверяют результаты услуг и контролируют процесс оказания услуг при инспекционном контроле.

В зависимости от специфики процессов проверяют:

– наличие и соблюдение требований к нормативным и техническим документам на процессы оказания услуг;

– оснащение оборудованием, инструментом, средствами измерений (испытаний, контроля), материалами, помещениями и др., а также их соответствие установленным требованиям;

– безопасность и стабильность процесса оказания услуг;

– профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг.

Схему 2 применяют для услуг, качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса оказания услуг.

***Схема 3***

По схеме 3 анализируют состояние производства, в том числе при инспекционном контроле, проверяют результаты услуг.

Анализ состояния производства осуществляется путем оценки возможностей исполнителя стабильно проводить весь комплекс работ, связанных с оказанием услуг с учетом возможностей корректирования (проектирования) процесса оказания услуг  или ее отдельных элементов.

При этом оценивается:

— обеспеченность исполнителя должными процедурами, кадрами, способными осуществлять корректирование (проектирование) процесса оказания услуг или его отдельных элементов;

— процесс оказания услуг в соответствии с процедурами оценки процесса, осуществляемыми по схеме 2.

При сертификации по данной схеме за счет подтвержденных возможностей исполнителя корректировать (проектировать) параметры процесса оказания услуг ограничения на деятельность исполнителя, в рамках сертифицированных услуг, как правило, менее жесткие, чем при сертификации по схемам 1 и 2.

***Схема 4***

По схеме 4 оценивают в целом организацию (предприятие) — исполнителя услуг на соответствие требованиям нормативных и технических документов.

По схеме 4 оценивают:

— наличие и функционирование системы обеспечения качества предоставляемых услуг;

— организационное, правовое, программное, методическое, информационное и другое обеспечение;

— состояние материально-технической базы заявителя, в том числе оснащение помещениями, оборудованием, расходными материалами и др.;

— условия функционирования средства размещения;

— содержаний внутренней документации;

— уровень обслуживания персоналом;

— стабильность функционирования систем технического обеспечения и обслуживания, в том числе состояние материально-технического обеспечения, обеспечение противопожарной защиты и оповещения;

— соблюдение санитарно-гигиенических правил и других условий, обеспечивающих проживание и качественное обслуживание посетителей;

— соблюдение общих и дополнительных требований к средствам размещения;

— наличие и соблюдение требований нормативных и технических документов на процессы оказания услуг;

— наличие и соблюдение требований нормативных и технических документов на процессы оказания услуг;

— безопасность и стабильность процесса оказания услуг;

— профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг.

При проведении сертификации по схеме 4 могут быть подтверждены формат, категория или тип предприятия, оказывающего услуги, если это предусмотрено соответствующими нормативными и техническими документами.

***Причины отказа в сертификации, приостановления, отмены действия сертификатов соответствия***

**1 Причины отказа в сертификации:**

– заявка оформлена не в соответствии с установленными требованиями (не по установленной форме, не подписана руководителем организации или индивидуальным предпринимателем, не заверена печатью организации или ИП (при наличии));

– заявленная на сертификацию услуга (нормативный документ) отсутствует в области аккредитации ОС;

– не урегулированы различия в понимании требований между ОС и заявителем;

– ОС не обладает необходимыми ресурсами (в том числе по срокам) для выполнения работ по заявке.

Основанием для отказа в выдаче сертификата соответствия является отсутствие положительного результата сертификации, а также отказ от оплаты работ по сертификации, если договором предусмотрена оплата после завершения работ.

**2 Причины приостановления/отмены действия сертификата соответствия:**

Если несоответствие сертификационным требованиям подтверждено результатами надзора или иначе, ОС рассматривает возможность и принимает решение относительно соответствующих действий:

а) увеличение периодичности инспекционного контроля;

б) сужение области сертификации для исключения несоответствующей услуг;

в) приостановление сертификата соответствия в ожидании принятия корректирующих мер заявителем;

г) отмена действия сертификата соответствия.

Действие сертификата соответствия приостанавливается или отменяется в следующих случаях:

а) создание реальной угрозы безопасности жизни и (или) здоровью человека, имущества, окружающей среде, жизни и (или) здоровья животных и растений;

б) несоответствие услуг требованиям, подтвержденным при сертификации;

в) наличие отрицательных результатов инспекционного контроля за сертифицированными услугами;

г) отказ заявителя от проведения инспекционного контроля за сертифицированной услугой;

д) изменения, которые могут повлиять на показатели безопасности, подтверждаемые при сертификации, в случае, если заявитель в письменной форме не уведомил об этом орган по сертификации, с приложением документов, подтверждающих такие изменения;

е) наличие заявления заявителя;

ж) ликвидация организации заявителя.