

## **Порядок проведение оценки и оформление ее результатов**

После получения оформленного договора с копией платежного поручения органом по сертификации разрабатывается программа проверки услуг.

Программа проверки услуг включает:

- цель проверки;
- дату и место проведения проверки;
- состав комиссии (с указанием председателя и членов комиссии, в том числе привлекаемых технических экспертов);
- перечень ТНПА, на соответствие которым проводится проверка;
- объем проверки (требования ТНПА, подтверждаемые при сертификации);
- требования конфиденциальности.

Проверка соответствия услуг установленным требованиям в общем случае включает:

- оценку квалификации персонала;
- оценку процесса оказания услуг;
- оценку результата оказания услуг.

Оценка квалификации персонала, оказывающего услуги, предусматривает проверку:

- наличия документов, подтверждающих квалификацию и профессиональную подготовку персонала;
- знания законодательных актов и ТНПА, технической документации на услуги, должностных инструкций;
- наличия практического опыта работы в сфере заявленных услуг;
- этичности поведения персонала, оказывающего услуги;
- точности, своевременности и полноты оказания услуг в соответствии с ТНПА на услугу и должностными инструкциями;
- соблюдения требований, обеспечивающих безопасность жизни и здоровья потребителей при предоставлении им услуг, охрану окружающей среды, установленных в ТНПА на данные услуги.

Оценка процесса оказания услуги проводится путем проверки возможностей исполнителя осуществлять конкретный процесс оказания услуги в соответствии с установленными требованиями.

Оценка процесса оказания услуги предусматривает проверку:

- наличия у заявителя и обеспеченности процесса ТНПА, технической документацией, устанавливающей требования к процессу оказания услуг;

- соответствия представленной документации требованиям ТНПА;

- обеспеченности ресурсами (обученный персонал, учебно-материальная база) и их соответствие требованиям ТНПА;

- наличия системы оценки безопасности услуг и процессов их предоставления;

- наличия и состояния системы регистрации и учета информации о безопасности жизни, здоровья потребителей при предоставлении им услуг, охраны окружающей среды;

- наличия информации о предоставляемой услуге;

- организации взаимодействия с потребителями услуг;

- полноты и достоверности содержания представленных материалов и достаточности показателей, характеризующих услугу;

- сведений о предоставленных услугах из независимых источников.

Оценка результата оказания услуг проводится для подтверждения соответствия результата услуг установленным требованиям и включает:

- выборочную проверку полноты выполнения учебных программ;

- выборочную проверку организации учебного процесса;

- проверку мероприятий, проводимых администрацией учебной организации по совершенствованию оказания услуг;

- проверку проведения экзаменов и работы экзаменационной комиссии;

- проверку получения, регистрации, хранения, учета и выдачи бланков свидетельств, подтверждающих прохождение подготовки, переподготовки водителей МТС (за исключением колесных тракторов) и путевых листов учебного автомобиля (автобуса);

- анализ и оформление результатов проверки.

Проверка результата оказания услуг проводится посредством:

- экспертных оценок экспертами-аудиторами органа по сертификации и техническими экспертами на соответствие услуг установленным требованиям;

– анализа информации о безопасности и полноте оказания услуг, подтверждающей их соответствие установленным требованиям, полученной из достоверных источников (акты проверок, заключения контролирующих (надзорных) органов, информация общественных объединений защиты прав потребителей, претензии и жалобы потребителей и т. д.).

Несоответствия, выявленные в ходе оценки, оформляются протоколом несоответствий.

Протокол несоответствий в общем случае должен содержать сведения о наименовании проверяемой организации, дату проведения оценки, обозначение ТНПА на услуги, фамилию, инициалы эксперта-аудитора, выявившего несоответствие, описание установленного несоответствия, подписи председателя комиссии/эксперта-аудитора и руководителя (или его заместителя) заявителя, подтверждающие факт ознакомления с выявленным несоответствием, корректирующие мероприятия, срок их исполнения, отметку о выполнении, подписи руководителя (его заместителя) заявителя и эксперта-аудитора, подтверждающие факт устранения выявленных несоответствий.

Результаты сертификационной проверки в течение не более 10 дней после ее окончания оформляются актом проверки оказания услуг (далее – акт) по форме согласно приложению Г ТКП 5.3.14-2013. К акту прилагается паспорт организации согласно приложению ТКП 5.3.14-2013.

Заявитель в течение не более 2 дней разрабатывает план корректирующих мероприятий по устранению выявленных несоответствий с указанием сроков, согласованных с органом по сертификации. По истечении установленных сроков заявитель представляет письменный отчет об устранении несоответствий. По результатам анализа представленного отчета (при необходимости с документальным подтверждением устранения несоответствий) орган по сертификации принимает решение о проведении или непроведении дополнительной проверки устранения выявленных несоответствий.

В случае непредставления отчета в орган по сертификации или если выявленные несоответствия не могут быть устранены в течение трех месяцев, орган по сертификации принимает решение о прекращении работ по сертификации и письменно информирует заявителя о принятом решении.

По результатам анализа представленного отчета об устранении выявленных несоответствий составляется акт с выводом о соответствии (несоответствии) сертифицированных услуг требованиям, установленным в ТНПА.

Акт подписывается всеми членами комиссии (экспертом-аудитором). С материалами, изложенными в акте, должен быть ознакомлен под роспись руководитель (заместитель руководителя) заявителя. Один экземпляр акта направляется заявителю, второй – хранится в органе по сертификации.