

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Федеральный институт медиации»

ОТЧЕТ
О РАБОТЕ ПО ТЕМЕ:
«Развитие системы добровольной сертификации организаций,
выполняющих роль служб медиации»
(уникальный номер реестровой записи 11Г5510000000000005100)

Москва 2016

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель работ:

Научный руководитель института, к.м.н. *Ц.А. Шамликашвили*

Исполнители:

Советник научного руководителя по юридическим вопросам И.Б. Никитина

С.н.с., к.и.н. О.П. Вечерина

Юрист, к.п.н. К.В. Геворкова

Содержание

Список исполнителей.....	2
Отчет.....	4
Приложение. Правила функционирования системы добровольной сертификации медиативных услуг (проект)	

Развитие системы добровольной сертификации организаций, выполняющих роль служб медиации

Федеральным государственным бюджетным учреждением «Федеральный институт медиации» разработан проект Правил функционирования системы добровольной сертификации медиативных услуг (далее – Система).

Документ устанавливает правила функционирования Системы, включающие:

- перечень объектов, подлежащих добровольной сертификации и характеристик, на соответствие которым проводится добровольная сертификация и нормативные документы, содержащие эти требования;
- состав участников Системы;
- правила проведения работ по сертификации;
- порядок оплаты работ по сертификации.

На основе и в развитие настоящего основополагающего документа будут разработаны организационные и методические документы, необходимые для функционирования Системы.

Система предназначена для организации и проведения независимой и квалифицированной оценки медиативных услуг установленным требованиям Системы.

Основные требования Системы:

- соответствие услуг заявленным критериям качества;
- наличие подлинной информации о провайдере медиативных услуг.

Основными целями функционирования Системы являются:

- обеспечение уверенности пользователя/потребителя в том, что медиативные услуги соответствуют заявленным требованиям по качеству в соответствии с законодательством РФ;
- оценка качества медиативных услуг;
- предоставление возможности пользователю/потребителю выбора медиативных услуг, отвечающих его потребностям;
- обеспечение уверенности пользователя/потребителя в качестве медиативных услуг;

- исследование эффективности медиативных услуг путем мониторинга общественного мнения;
- информационное обеспечение достоверности и соответствия требованиям Системы, характеристик оказываемых медиативных услуг;
- контроль над исполнением требований Системы ее участниками;
- разработка и внедрение стандартов Системы;
- содействие методами и средствами сертификации поэтапному решению проблем обеспечения качества медиативных услуг на основе достоверной оценки объектов сертификации;
- предоставление пользователю/потребителю информации о правилах оказания медиативных услуг.

При функционировании Системы соблюдаются следующие основные принципы: добровольность; открытый доступ к участию в процессах сертификации, предусматривающий отсутствие дискриминации заявителей; объективность результатов сертификации; независимость участников сертификации от заинтересованных сторон; конфиденциальность информации, составляющей государственную и коммерческую тайну; доступность информации о результатах деятельности Системы для федеральных органов исполнительной власти и заинтересованных лиц; недопустимость принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия; наличие собственных правил и процедур, отражающих особенности сертификации в Системе; системность в части закрепления за участниками Системы определенных прав, функций, сфер деятельности и порядка взаимосвязей, обеспечивающих эффективность ее функционирования; компетентность участников Системы в части наличия ресурсов и технических возможностей для выполнения возложенных на них функций.

Правилами Системы предусматриваются: разработка и актуализация нормативных и методических документов, используемых в Системе; привлечение к работам по сертификации, на условиях договора, специалистов других организаций, компетентных в области сертификации медиативных услуг в

соответствии с процедурами Системы; предоставление заявителям по их требованиям необходимой информации.

Система предусматривает свободный доступ ее участников и других юридических лиц к информации о ее деятельности и к участию в ней при условии соблюдения правил и процедур Системы.

Объектами сертификации в Системе являются:

- организации, оказывающие медиативные услуги;
- информационные системы в области медиативных услуг;
- специалисты в области медиации;
- документы, создаваемые в процессе подготовки и проведения процедуры медиации.

В Системе приняты следующие этапы проведения работ по сертификации:

- подача заявки на сертификацию; рассмотрение и принятие решения по заявке;
- проведение необходимых проверок соответствия требованиям, установленным в Системе;
- анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия;
- оформление, регистрация и выдача сертификата и разрешения на применение знака соответствия.

В зависимости от сложности процесса оказания медиативной услуги при сертификации оценивают: полноту документации, устанавливающей требования к предоставляемой услуге (услугам); оснащение необходимым оборудованием, материалами, помещениями и др., а также их соответствие установленным требованиям; методическое, организационное, программное, информационное, материальное, правовое, техническое и другое обеспечение; профессиональную компетентность специалистов в области медиации.

Также в Системе предполагается Инспекционный контроль над сертифицированными объектами, проводимый в форме систематического анализа информации о сертифицированных объектах и инспекционных проверок (периодических и внеплановых).

УТВЕРЖДАЮ

Директор ФГБУ
«Федеральный институт
медиации»

«_____» _____ 201__ г.

**ПРАВИЛА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ
СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ
МЕДИАТИВНЫХ УСЛУГ**

**Москва
2017 г.**

1. СИСТЕМА РАЗРАБОТАНА

Юридическим лицом – федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт медиации» (ФГБУ «Федеральный институт медиации»).

2. ЗАРЕГИСТРИРОВАНА в едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации

Регистрационный № _____ от _____ 201__ г.

3. ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ с _____ 201__ г.

Настоящий документ и другие документы Системы добровольной сертификации медиативных услуг не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и распространены в любом виде без письменного разрешения федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральный институт медиации».

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
2. Нормативные ссылки
3. Определения
4. Область деятельности Системы
5. Организационная структура Системы и функции ее участников
6. Правила проведения работ по сертификации
7. Инспекционный контроль за сертифицированными объектами сертификации
8. Порядок рассмотрения апелляций
9. Финансирование работ по сертификации
10. Конфиденциальность информации

Приложения:

1. Перечень объектов, подлежащих сертификации в Системе, и характеристик, на соответствие которым проводится добровольная сертификация этих объектов
2. Схема организационной структуры Системы
3. Форма заявки на проведение сертификации
4. Форма решения по заявке на проведение сертификации
5. Форма Решения о выдаче сертификата соответствия

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Система добровольной сертификации медиативных услуг (далее – Система) создана федеральным государственным бюджетным учреждением «Федеральный институт медиации» (ФГБУ «Федеральный институт медиации»).

ОГРН 1027739516815

Юридический адрес: 117997 г. Москва ул. Люсиновская, д. 51

Фактический адрес: 117997 г. Москва ул. Люсиновская, д. 51

Почтовый адрес: 117997 г. Москва ул. Люсиновская, д. 51

Тел./факс: +7(499)237-05-58

Адрес электронной почты: office@fedim.ru

1.2. Настоящий документ устанавливает правила функционирования Системы добровольной сертификации медиативных услуг включающие:

- перечень объектов, подлежащих добровольной сертификации и характеристик, на соответствие которым проводится добровольная сертификация и нормативные документы, содержащие эти требования;
- состав участников Системы;
- правила проведения работ по сертификации;
- порядок оплаты работ по сертификации.

1.3. На основе и в развитие настоящего основополагающего документа разрабатываются организационные и методические документы, необходимые для функционирования Системы.

1.4. Система предназначена для организации и проведения независимой и квалифицированной оценки медиативных услуг установленным требованиям Системы.

1.5. Требования Системы:

- соответствие услуг заявленным критериям качества;
- наличие подлинной информации о провайдере медиативных услуг.

1.6. Основными целями функционирования Системы являются:

- обеспечение уверенности пользователя/потребителя в том, что медиативные услуги соответствуют заявленным требованиям по качеству в соответствии с законодательством РФ;
- оценка качества медиативных услуг;
- предоставление возможности пользователю/потребителю выбора медиативных услуг, отвечающих его потребностям;
- обеспечение уверенности пользователя/потребителя в качестве медиативных услуг;
- исследование эффективности медиативных услуг путем мониторинга общественного мнения;

- информационное обеспечение достоверности и соответствия требованиям Системы, характеристик оказываемых медиативных услуг;
- контроль над исполнением требований Системы ее участниками;
- разработка и внедрение стандартов Системы;
- содействие методами и средствами сертификации поэтапному решению проблем обеспечения качества медиативных услуг на основе достоверной оценки объектов сертификации;
- предоставление пользователю/потребителю информации о правилах оказания медиативных услуг.

1.7. Система является полностью самостоятельной и не входит в другие системы сертификации. Взаимодействие с другими системами сертификации (в том числе с международными системами сертификации, включая признание сертификатов соответствия) осуществляется на основе соглашений, заключаемых ФГБУ «Федеральный институт медиации».

1.8. Система не подменяет действующие системы контроля и надзора соответствующих федеральных органов исполнительной власти, а результаты деятельности Системы могут служить дополнительным источником информации для органов власти.

1.9. В Системе применяются собственные формы сертификата соответствия (Приложение 5) и знак соответствия, изображение, описание знака соответствия Системы и правила его применения, которые установлены в документе «Положение о знаке соответствия Системы добровольной сертификации медиативных услуг».

1.10. Официальным языком в Системе является русский язык. Оформление документов и переписка ведутся на русском языке. По желанию заявителя сертификат может быть переведен на иностранный язык и заверен органом по сертификации, его выдавшим.

1.11. При функционировании Системы соблюдаются следующие основные принципы:

- добровольность;
- открытый доступ к участию в процессах сертификации, предусматривающий отсутствие дискриминации заявителей;
- объективность результатов сертификации;
- независимость участников сертификации от заинтересованных сторон;
- конфиденциальность информации, составляющей государственную и коммерческую тайну;
- доступность информации о результатах деятельности Системы для федеральных органов исполнительной власти и заинтересованных лиц;
- недопустимость принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия;
- наличие собственных правил и процедур, отражающих особенности сертификации в Системе;

- системность в части закрепления за участниками Системы определенных прав, функций, сфер деятельности и порядка взаимосвязей, обеспечивающих эффективность ее функционирования;

- компетентность участников Системы в части наличия ресурсов и технических возможностей для выполнения возложенных на них функций.

1.12. Правилами Системы предусматриваются:

- разработка и актуализация нормативных и методических документов, используемых в Системе;

- привлечение к работам по сертификации, на условиях договора, специалистов других организаций, компетентных в области сертификации медиативных услуг в соответствии с процедурами Системы;

- предоставление заявителям по их требованиям необходимой информации.

1.13. Система предусматривает свободный доступ ее участников и других юридических лиц к информации о ее деятельности и к участию в ней при условии соблюдения правил и процедур Системы.

1.14. В своей деятельности участники Системы руководствуются действующими законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, а также руководящими документами Системы.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий документ разработан в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ и постановлением Правительства РФ от 23 января 2004 г. № 32 «О регистрации и размере платы за регистрацию системы добровольной сертификации».

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе в части сертификации использованы термины и определения, приведенные в Федеральном законе «О техническом регулировании».

4. ОБЛАСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СИСТЕМЫ

4.1. Объектами сертификации в Системе являются:

- Организации, оказывающие медиативные услуги;
- Информационные системы в области медиативных услуг;
- Специалисты в области медиации;
- Документы, создаваемые в процессе подготовки и проведения процедуры медиации.

4.2. Нормативную базу сертификации в Системе образуют:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;
- ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ);
- Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Госстандарта РФ от 5 августа 1997 г. № 17;
- Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)».

4.3. Проведение сертификации в Системе осуществляют органы по сертификации.

4.4. Для обеспечения достоверной и объективной оценки объектов сертификации в Системе предусмотрена подготовка и назначение экспертов для проведения испытаний внутренним контрольным органом Системы.

5. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ И ФУНКЦИИ ЕЕ УЧАСТНИКОВ

5.1. Организационную структуру Системы, обеспечивающую ее деятельность (Приложение 1), образуют:

- ФГБУ «Федеральный институт медиации»;
- Центральный орган Системы;
- Совет Системы;
- Апелляционная комиссия;
- Органы по сертификации, привлекаемые для работы в системе на договорной основе.

5.2. ФГБУ «Федеральный институт медиации» выполняет следующие функции:

- организует работы по формированию Системы, осуществляет руководство ею, координирует деятельность участников Системы, создает условия для ее функционирования;

- устанавливает основные принципы и структуру Системы, формы удостоверяющих документов, знаки соответствия и правила их применения;

- рассматривает и утверждает организационно-методические документы по вопросам функционирования Системы;

- разрабатывает перспективные направления работ по сертификации;

- определяет стратегию и общую политику управления и развития Системы;

- формирует предложения по совершенствованию деятельности и структуры Системы;

- привлекает для выполнения работ в Системе органы по сертификации путем заключения договоров (соглашений);

- участвует в работах по совершенствованию фонда нормативных документов, на соответствие которым проводится сертификация в Системе;

- утверждает решения по апелляциям по поводу действий участников сертификации;

- аттестует и ведет учет экспертов, обеспечивает информацией о них, а также о правилах Системы;

- устанавливает порядок оплаты работ по добровольной сертификации в Системе;

- организует изготовление бланков сертификатов;

- взаимодействует с органами исполнительной власти, другими организациями, в том числе зарубежным, по вопросам сертификации и деятельности Системы;

- информирует заинтересованные стороны о результатах сертификации, а также о правилах и процедурах Системы;

- ведет реестр Системы.

5.3. Центральный орган Системы создается из представителей Системы, органов по сертификации, физических и юридических лиц, представляющих интересы Системы, и представителей ФГБУ «Федеральный институт медиации».

Центральный орган Системы является исполнительным подразделением Системы. ФГБУ «Федеральный институт медиации» осуществляет контроль за его деятельностью, а также определяет ее функции и назначает руководство.

5.4. Совет Системы создается из представителей ФГБУ «Федеральный институт медиации», общественных, научных, государственных и иных заинтересованных организаций и отдельных специалистов по согласованию с ними.

Совет Системы является совещательным органом, определяющим цели и политику деятельности Системы, координирующим ее деятельность и направления ее развития.

Совет Системы участвует в выработке политики функционирования Системы, ее совершенствовании и рассмотрении вопросов, требующих принятия.

Конкретный состав Совета Системы определяется по согласованию с организациями, рекомендуемыми в состав Совета, и устанавливается в Положении о Совете Системы.

5.5. Апелляционная комиссия создается для решения спорных вопросов, которые могут возникнуть в процессе проведения процедуры сертификации.

Апелляционная комиссия выполняет следующие функции:

- осуществляет рассмотрение жалоб и апелляций по поводу действий органов по сертификации, участвующих в Системе добровольной сертификации, от участников Системы добровольной сертификации;

Апелляционная комиссия формируется из представителей ФГБУ «Федеральный институт медиации», общественных, научных и образовательных организаций, представителей государственных и муниципальных властей по согласованию с ними.

5.6. Организации, претендующие на участие в Системе в качестве органов по сертификации, должны быть аккредитованы в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации для выполнения работ по сертификации.

Орган по сертификации:

- принимает, регистрирует и рассматривает заявки на проведение сертификации;

- принимает решения по заявке;

- организует и проводит необходимые проверки объекта сертификации;

- анализирует результаты проверки и принимает решение о возможности выдачи сертификата;

- выдает сертификаты соответствия и разрешения на применение знака соответствия;

- осуществляет инспекционный контроль над сертифицированными

объектами;

- готовит заключения по результатам инспекционного контроля сертифицированных объектов;

- приостанавливает либо прекращает действие выданных сертификатов;

- представляет заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции;

- формирует и ведет фонд нормативно-методических документов Системы;

- взаимодействует с другими участниками Системы.

6. ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

6.1. В Системе приняты следующие этапы проведения работ по сертификации:

- подача заявки на сертификацию;

- рассмотрение и принятие решения по заявке;

- проведение необходимых проверок соответствия требованиям, установленным в Системе;

- анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия;

- оформление, регистрация и выдача сертификата и разрешения на применение знака соответствия.

6.3. Порядок проведения работ по сертификации услуг

При проведении работ по сертификации медиативных услуг используют схемы, представленные в таблице 1.

Таблица 1

Состав сертификации медиативных услуг

Оценка выполнения работ, оказания услуг	Проверка результатов работ и услуг	Инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг
Оценка помещений, используемых необходимых средств, нормативной документации, мастерства (квалификации) исполнителя медиативных услуг	Проверка результатов медиативных услуг	Контроль над документацией и мастерством исполнителя медиативных услуг

6.3.1. Заявитель направляет в орган по сертификации заявку на проведение сертификации услуги (услуг) (Приложение 3) и документ об оплате. Орган по сертификации регистрирует заявку и рассматривает ее с целью определения возможности проведения сертификации заявленных услуг.

6.3.2. Орган по сертификации при рассмотрении заявки определяет нормативные документы, на соответствие которым проводится сертификация; запрашивает у заявителя при необходимости дополнительные сведения.

6.3.3. Срок рассмотрения заявки и принятия решения о проведении (либо не проведении) сертификации составляет не более 15 календарных дней после регистрации заявки на проведение сертификации услуг.

6.3.4. По результатам рассмотрения заявки и дополнительных материалов орган по сертификации принимает решение по заявке и направляет его заявителю.

При положительном решении заявителю направляется решение по заявке и проект договора на проведение работ по сертификации услуг.

Если принимается отрицательное решение, то орган по сертификации аргументировано в письменной форме сообщает о невозможности проведения сертификации услуги. Формы решений по заявке приведены в Приложении 4.

Причиной отказа в рассмотрении заявки может являться отсутствие необходимых документов и разрешений для оказания организацией-заявителем медиативных услуг.

6.3.5. После получения от заявителя подписанного договора и его оплаты орган по сертификации приступает к работам по сертификации медиативных услуг.

6.3.6. В зависимости от сложности процесса оказания медиативной услуги при сертификации оценивают:

- полноту документации, устанавливающей требования к предоставляемой услуге (услугам);
- оснащение необходимым оборудованием, материалами, помещениями и др., а также их соответствие установленным требованиям;
- методическое, организационное, программное, информационное, материальное, правовое, техническое и другое обеспечение;
- профессиональную компетентность специалистов в области медиации.

6.3.7. Оценка соответствия медиативных услуг установленным требованиям включает:

- оценку условий оказания медиативных услуг;
- оценку условий допуска специалиста в области медиации к оказанию медиативной услуги;
- оценку мастерства исполнителя медиативных услуг;

- оценку организации на соблюдение прав пользователей/потребителей медиативных услуг, а также этических принципов, необходимых для проведения процедуры медиации;

- проверку результатов медиативной услуги.

6.3.8. Оценка соответствия оказания медиативной услуги установленным требованиям выполняется комиссией органа по сертификации, в состав которой включаются эксперты в области медиации, обладающие квалификацией тренер-медиатор, и специалисты-консультанты (при необходимости).

Результаты оценки процесса оказания медиативной услуги отражают в акте, в котором даются оценки по всем позициям проверки и содержатся выводы, включающие общую оценку состояния процесса, необходимость корректирующих мероприятий. Акт подписывается руководителем комиссии; руководитель организации-заявителя должен быть ознакомлен с содержанием акта.

Акт используется органом по сертификации наряду с другими доказательствами соответствия для определения срока действия сертификата, периодичности инспекционного контроля, а также для составления корректирующих мероприятий (при обнаружении нарушений).

6.3.9. Проверку результатов оказания медиативных услуг проводит комиссия, созданная органом по сертификации. При этом учитываются отзывы пользователей/потребителей услуги, полученные методами опроса или анкетирования. Результаты проверки оформляются заключением или протоколом. Заключение (протокол) подписывает руководитель комиссии, с его содержанием должен быть ознакомлен представитель организации – заявителя.

6.3.10. На основе анализа результатов акта, оценки процесса оказания медиативных услуг, заключений (протоколов) и других документов, подтверждающих соответствие сертифицируемой медиативной услуги установленным в Системе требованиям, орган по сертификации принимает решение о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия. Формы таких решений приведены в Приложении 5.

Решение о выдаче сертификата соответствия принимается в случае положительных результатов анализа всех доказательственных материалов, полученных в процессе проведения сертификации. Форма сертификата соответствия приведена в Приложении 6.

При отрицательных результатах орган по сертификации принимает решение об отказе в выдаче сертификата соответствия и доводит его до сведения заявителя.

6.3.11. Срок действия сертификата на медиативные услуги устанавливает орган по сертификации, но не более 3 лет.

7. ИНСПЕКЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА СЕРТИФИЦИРОВАННЫМИ ОБЪЕКТАМИ

7.1. Инспекционный контроль над сертифицированными объектами проводит орган по сертификации, выдавший сертификат.

7.2. Инспекционный контроль осуществляют в течение всего срока действия сертификата, не реже одного раза в год.

7.3. Инспекционный контроль приводится в форме систематического анализа информации о сертифицированных объектах и инспекционных проверок (периодических и внеплановых), включающих процедуры, предусмотренные схемой сертификации.

7.4. Внеплановые инспекционные проверки должны проводиться в случаях поступления информации о претензиях к качеству сертифицированных объектов от пользователей/потребителей, а также органов, осуществляющих общественный или государственный контроль.

7.5. Результаты инспекционного контроля оформляют актом, в котором дается оценка результатов проверок, делается вывод о возможности сохранения действия выданного сертификата.

Акт хранится в органе по сертификации, а его копии направляются держателю сертификата и в организации, принимавшие участие в инспекционном контроле.

7.6. По результатам проведенного инспекционного контроля орган по сертификации принимает одно из следующих решений:

- подтвердить действие сертификата соответствия;
- приостановить действие сертификата соответствия;
- прекратить действие сертификата соответствия.

7.7. По результатам инспекционного контроля орган по сертификации может приостановить или прекратить действие сертификата соответствия при несоответствии сертифицированных объектов требованиям нормативных документов, контролируемым при сертификации, а также в случаях:

- изменения организации и (или) технологии оказания медиативных услуг;
- изменения (невыполнения) требований технологии, методов контроля;
- отказа держателя сертификата от проведения или оплаты инспекционного контроля;
- отсутствия у держателя сертификата необходимых условий для проведения инспекционного контроля в новый срок.

При приостановлении или прекращении действия сертификата орган по сертификации приостанавливает или прекращает действие разрешения на применение знака соответствия.

7.8. Решение о приостановлении действия сертификата принимается в том случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с органом по сертификации, держатель сертификата может устранить

обнаруженные причины несоответствия сертифицированных объектов нормативным документам. В противном случае действие сертификата прекращается.

В случае приостановления действия сертификата держатель сертификата совместно с органом по сертификации разрабатывает корректирующие мероприятия по устранению выявленных недостатков. Орган по сертификации устанавливает срок выполнения корректирующих мероприятий и осуществляет проверку их исполнения.

При положительных результатах проверки действие сертификата и разрешения на применение знака соответствия возобновляется, при отрицательных - орган по сертификации принимает решение о прекращении действия сертификата и разрешения на применение знака соответствия.

Информация о приостановлении или прекращении действия сертификата доводится органом по сертификации до сведения держателя сертификата, а также до сведения организации, создавшей Систему.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

8.1. Жалобы и претензии по вопросам, связанным с сертификацией в Системе, а также спорные случаи, возникающие между органом по сертификации и Заявителем, рассматривает Апелляционная комиссия.

8.2. Апелляционная комиссия формируется ФГБУ «Федеральный институт медиации». При необходимости к работе Апелляционной комиссии могут привлекаться независимые эксперты.

8.3. Комиссия рассматривает апелляции, жалобы и претензии, поданные в письменном виде. По окончании рассмотрения материалов Апелляционная комиссия готовит материалы по решению и направляет их в ФГБУ «Федеральный институт медиации», утвержденное решение направляется заявителю и соответствующему участнику Системы.

8.4. Решение Апелляционной комиссии является обязательным для исполнения всеми участниками сертификации.

8.5. При несогласии с решением Апелляционной комиссии, заинтересованная сторона может обратиться в арбитражный суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

9.1. Экономическая деятельность и оплата работ по сертификации Системы осуществляется на основе хозяйственных договоров (контрактов).

9.2. Расходы, связанные с проведением сертификации, несут заявители.

9.3. Условия оплаты работ определяются договором (контрактом) между Центральным органом Системы и заявителем.

Оплата работ по сертификации проводится заявителем независимо от полученных результатов.

9.4. Порядок оплаты работ по сертификации, проведению инспекционного контроля, устанавливается лицом, создавшим Систему, в соответствии с действующим законодательством.

9.5. Средства, полученные по договорам, расходуются на оплату выполненных работ органом по сертификации, на развитие Системы, включая создание необходимых условий для управления Системой, подготовку нормативных документов, создание банка данных, методических, нормативных правовых, информационных материалов и т.п.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

10.1. В Системе конфиденциальность информации, полученной в ходе сертификации, обеспечивается всеми участниками Системы.

10.2. Информация, составляющая служебную или коммерческую тайну заявителя, защищается способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА
Системы добровольной сертификации
медиативных услуг



Форма заявки на проведение сертификации

наименование органа по сертификации

адрес

**ЗАЯВКА
на проведение сертификации
в Системе добровольной сертификации
медиативных услуг**

наименование организации,

индивидуального предпринимателя (далее – заявителя)

Юридический (фактический) адрес _____

ОГРН _____

Телефон _____ Факс _____ e-mail _____

Банковские реквизиты _____

в лице _____

фамилия, имя, отчество руководителя

просит провести добровольную сертификацию

наименование объекта сертификации

на соответствие требованиям _____

наименование и обозначение

Заявитель обязуется выполнять правила сертификации.

Дополнительные сведения _____

Руководитель организации _____

подпись, инициалы, фамилия

Главный бухгалтер _____

подпись, инициалы, фамилия

М. П.

Дата

Форма решения по заявке на проведение сертификации

РЕШЕНИЕ

по заявке на сертификацию

№ _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Рассмотрев заявку _____
(наименование организации - заявителя)

на добровольную сертификацию

_____ *наименование объекта сертификации*

сообщаем:

Сертификация будет проведена на соответствие требованиям

_____ *обозначение нормативного документа*

_____ *сроки проведения работ*

Работа будет проведена в _____
Наименование и адрес

Примечание: Работа будет проведена после заключения договора.

Руководитель органа
по сертификации _____

_____ *(личная подпись)*

_____ *(фамилия, инициалы)*

Форма Решения о выдаче сертификата соответствия

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа по сертификации

_____/_____
«_____» _____ 20__ г.

РЕШЕНИЕ

о выдаче сертификата соответствия

На основании анализа представленных материалов и

№, дата протокола,

наименование и реквизиты документов, подтверждающих соответствие

принимается решение:

1. Объект сертификации _____

(наименование объекта сертификации)

соответствует требованиям, установленным в Системе добровольной сертификации медиативных услуг.

2. Выдать сертификат соответствия на срок

(срок действия сертификата)

Эксперт _____

(личная подпись) (фамилия, инициалы)

Форма Решения об отказе в выдаче сертификата соответствия

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа по сертификации

_____ / _____

«_____» _____ 20__ г.

РЕШЕНИЕ

об отказе в выдаче сертификата соответствия

На основании анализа представленных материалов и

№, дата протокола,

наименование и реквизиты документов, подтверждающих соответствие

принимается решение:

1. Объект сертификации _____

(наименование объекта сертификации)

не соответствует требованиям, установленным в Системе добровольной сертификации медиативных услуг.

2.Отказать в выдаче сертификата соответствия


(наименование организации - заявителя)

Эксперт _____

(личная подпись)

(фамилия, инициалы)

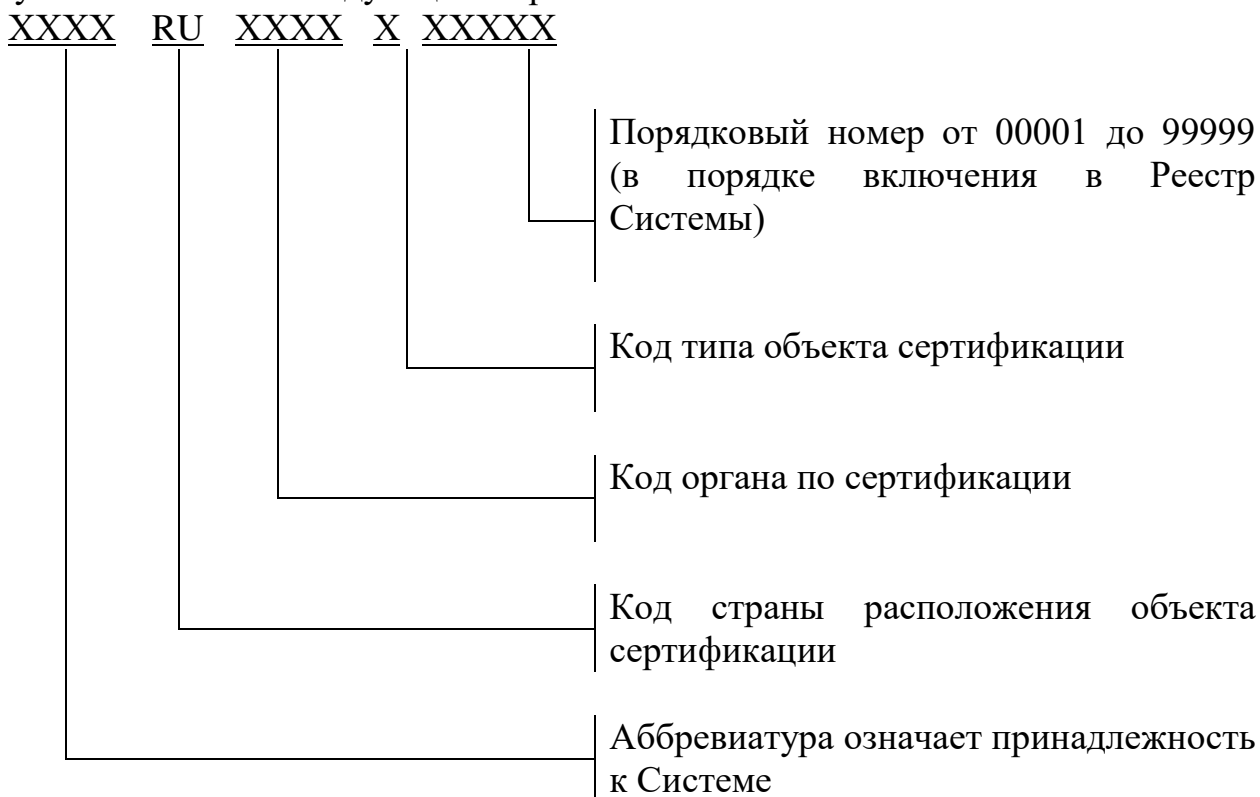
Форма сертификата соответствия на услуги

	<p>СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ МЕДИАТИВНЫХ УСЛУГ</p> <p>зарегистрирована в едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации</p> <p>Рег. № _____ от «__» _____ 20 г.</p>
<p>СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ</p>	
<p>(1) № _____</p>	
<p>(2) Срок действия с _____ по _____</p>	
<p>(3) УСЛУГИ _____</p>	
<p>(4) СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ _____</p>	
<p>(5) СЕРТИФИКАТ ВЫДАН _____</p>	
<p>(6) НА ОСНОВАНИИ _____</p>	
<p>(7) ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ _____</p>	
<p>(8) Руководитель ОС _____</p>	<p>_____</p>
<p>Эксперт _____</p>	<p>_____</p>
<p>М.П. _____</p>	<p>_____</p>
	<p>Подпись _____</p>
	<p>Инициалы, фамилия _____</p>
	<p>Подпись _____</p>
	<p>Инициалы, фамилия _____</p>

ПРАВИЛА

заполнения бланка сертификата соответствия на услуги

Позиция 1 – регистрационный номер сертификата соответствия на услуги составляется следующим образом:



Позиция 2. – срок действия сертификата. Даты записываются следующим образом: число и месяц – двумя арабскими цифрами, разделенными точками, год – четырьмя арабскими цифрами. При этом первую дату проставляют по дате регистрации сертификата в Реестре Системы.

Позиция 3. – наименование группы (подгруппы, вида) услуги. Здесь же дается ссылка на имеющееся приложение записью «см. приложение». В приложении указывают наименования услуг, на которые распространяется действие сертификата соответствия.

Позиция 4. —обозначение нормативных документов, на соответствие которым проведена сертификация, с указанием разделов и пунктов, содержащие подтверждаемые требования.

Позиция 5. – наименование, юридический (фактический) адрес, телефон, факс, код ОКПО (номер регистрационного документа) организации – исполнителя или индивидуального предпринимателя.

Позиция 6. – документы, на основании которых орган по сертификации выдал сертификат, например:

акт сертификационной проверки с указанием наименования услуги, наименования проверяемой организации, дата и номер документа;

акт оценки выполнения работ и оказания услуг (оценка мастерства, процесса) с указанием даты и номера документа;

протокол проверки результата услуги с указанием наименования услуги, даты выдачи и номера документа;

сертификат системы качества с указанием его номера и даты ее принятия.

Позиция 7. - Дополнительную информацию приводят при необходимости, определяемой органом по сертификации.

Позиция 8. – подпись, инициалы, фамилия руководителя органа, выдавшего сертификат, и эксперта, проводившего сертификацию, печать органа по сертификации.

Приложение к сертификату оформляют в соответствии с правилами заполнения аналогичных реквизитов в сертификате соответствия.

Сертификат соответствия и приложение к нему выполняют машинописным способом. Исправления, подчистки и поправки не допускаются.