

**ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ  
НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ,  
СЕРТИФІКАЦІЇ ТА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»  
(ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ»)  
ДОБРОВІЛЬНА СИСТЕМА УкрСЕПРО**

---

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

В.о. Генерального директора  
ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ»


..... В.Д. Ример

" 28 " серпня 2020 р.

**ПОРЯДОК  
СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО-ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА  
ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ  
ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ**

**П 3.6.11/203-20**

Редакція 2, зміна 1  
Дата введення: 28 серпня 2020 р.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	П 3.6.11/203-20	Ред. 2 Зм. 1
		Сторінки: 2/80	Дата введення: 28.08.2020

## 1. Сфера застосування

1.1 Порядок сертифікації послуг соціально-побутової сфери (далі - Порядок) встановлює загальну процедуру проведення сертифікації послуг, що надаються споживачам, та особливості проведення сертифікації окремих видів послуг, а також процедуру оцінювання об'єктів надання послуг в Добровільній системі УкрСЕПРО (далі – Система УкрСЕПРО).

1.2 Цей Порядок розроблено з урахуванням положень законів України, зокрема,

- Закону України «Про туризм»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- нормативно-правових актів та нормативних документів, які встановлюють вимоги до процесу надання послуг в соціально-побутовій сфері.

1.3 Роботи з сертифікації послуг соціально-побутової сфери в Системі УкрСЕПРО здійснюються виключно органами з сертифікації – членами Системи УкрСЕПРО в межах номенклатури послуг, перелік яких визначений сферою акредитації НААУ.

## 2. Нормативні посилання

У цьому Порядку є посилання на такі документи:

- ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення»;
- ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення»;
- ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»;
- ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»;
- ДСТУ 4269:2003, «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;
- ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»;
- ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»;
- ДСТУ 7963:2015 «Продукти харчові. Готування проб для мікробіологічних аналізів»;
- ДСТУ 8051:2015 «Продукти харчові. Методи відбирання проб для мікробіологічних аналізів»;
- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи»;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17067:2014 «Оцінка відповідності. Основні положення сертифікації продукції та керівні вказівки щодо схем сертифікації продукції (EN ISO/IEC 17067:2013, IDT)»;
- ГСТУ 201-05-99 «Послуги манікюрні та педикюрні. Загальні технічні умови»;
- ГСТУ 201-14-99 «Послуги перукарські. Загальні технічні умови»;

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЙ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	П 3.6.11/203-20	Ред. 2 Зм. 1
		Сторінки: 3/80	Дата введення: 28.08.2020

- ДК 016-2010 "Державний класифікатор продукції та послуг".

### 3. Терміни та визначення понять

3.1 Поняття, терміни та їх визначення, що використовуються у цьому Порядку, відповідають ДСТУ 3279; ДСТУ 4527; ДСТУ ISO/IEC 17000; ДСТУ 3862, а також наведені нижче:

3.1.1 **Послуга** - наслідок безпосередньої взаємодії між виконавцем та споживачем і внутрішньої діяльності виконавця для задоволення потреб споживача.

3.1.2 **Послуги соціально-побутової сфери** - послуги тимчасового розміщення (проживання); послуги ресторанного господарства; послуги щодо доглядання за зовнішністю, в т.ч. послуги перукарські; послуги екскурсійно-туристичні; послуги чищення та інші побутові послуги, що надаються суб'єктами підприємницької діяльності усіх форм власності.

3.1.3 **Споживач** – громадянин, який придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити послугу або виконання робіт для власних потреб.

3.1.4 **Виконавець послуг** – підприємство будь-якої організаційно-правової форми власності, яке надає послуги або виконує роботи на замовлення споживача.

3.1.5 **Заявник** – будь-яка юридична чи фізична особа, яка є виконавцем послуг, або власником об'єкту надання послуг, або довірена особа, яка виступає від їх імені.

3.1.6 **Об'єкт надання послуг** – засоби розміщування (проживання), заклади ресторанного господарства та перукарні, косметичні салони та інші об'єкти (приміщення), в яких надаються послуги.

3.1.7 **Класифікація об'єктів надання послуг** – оцінювання об'єкту надання послуг щодо виконання ним в повному обсязі комплексу вимог, встановлених НД, що висуваються до певних типу/категорії/класу такого об'єкту.

3.1.8 **Кулінарна продукція** – сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів.

3.1.9 **Стадії виробництва та обігу харчових продуктів** - будь-які стадії, у тому числі виробництво, зберігання, транспортування, реалізація або постачання харчових продуктів кінцевому споживачу;

3.1.10 **Пакування** - поміщення одного або кількох первинно запакованих харчових продуктів в іншу упаковку (контейнер);

3.1.11. **Безпечний харчовий продукт** - харчовий продукт, який не справляє шкідливого впливу на здоров'я людини та є придатним для споживання;

3.1.12 **Належний рівень захисту здоров'я людей** - рівень захисту, що вважається достатнім під час здійснення санітарних заходів для захисту здоров'я та життя людей від шкідливого впливу, щодо якого розробляються такі санітарні заходи, зокрема прийнятний рівень ризику від настання шкідливого впливу;

3.1.13 **Інспектування (нагляд)** - оцінювання відповідності процесу надання сертифікованих послуг спостереженням і висловлюванням суджень, застосовуючи, за потреби, огляд, вимірювання чи випробування тощо під час дії сертифіката

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	П 3.6.11/203-20	Ред. 2 Зм. 1
		Сторінки: 4/80	Дата введення: 28.08.2020

відповідності.

3.1.14 **Призупинення** – тимчасове припинення дії сертифіката відповідності.

3.1.15 **Скасування** – припинення чинності сертифіката відповідності.

3.2 У цьому Порядку:

під терміном «системи управління» для цілей сертифікації розуміються системи управління якістю та/або системи управління безпечністю харчових продуктів (стосовно виробництва кулінарної продукції);

під терміном «інспектування (нагляд)» розуміється проведення робіт з нагляду за стабільністю надання сертифікованої послуги, функціонування процесу, систем управління, менеджменту під час дії сертифіката відповідності та правильності використання сертифіката і знака відповідності, застосовуючи за потреби вибірковий огляд або інспекції;

під терміном «підприємство» розуміється об'єкт надання послуг та/або виконавець послуг.

3.3 У Порядку використані такі скорочення:

ВЛ – випробувальні лабораторії (центри, служби);

НД – нормативні документи. Цей термін охоплює такі поняття як нормативно-правовий акт, стандарт, технічні умови або інший документ, що встановлює вимоги до процесу надання послуг;

ОС – орган з сертифікації;

РГ – ресторанне господарство.

#### 4. Загальні положення

4.1 Об'єктами сертифікації є послуги щодо тимчасового розміщення (проживання); послуги ресторанного господарства; послуги перукарські та інші послуги щодо доглядання за зовнішністю; послуги екскурсійно-туристичні; послуги чищення та інші побутові послуги, що надаються суб'єктами підприємницької діяльності усіх форм власності; процеси надання послуг, об'єкти надання послуг: засоби розміщення, заклади ресторанного господарства тощо (далі – послуги).

4.2 Сертифікація послуг у Системі УкрСЕПРО здійснюється з метою:

- встановлення відповідності послуг обов'язковим вимогам НД щодо безпеки життя та здоров'я людей, збереження їхнього майна, охорони навколишнього природного середовища;

- оцінювання належності об'єкту надання послуг до відповідних типу, категорії або класифікаційного угруповання.

4.3 Номенклатура показників та перелік НД, на відповідність яким здійснюється сертифікація, визначається на конкретні види послуг безпосередньо заявником за погодженням з ОС.

4.4 Під час проведення робіт з сертифікації послуг перевіряються характеристики, параметри, показники послуг, які дозволяють повно та вірогідно

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 5/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

підтвердити відповідність конкретних послуг (продукції) встановленим до них вимогам.

4.5 ОС, за необхідності, може розробляти додаткові процедури оцінювання послуг.

## **5 Загальний порядок проведення робіт з сертифікації послуг соціально – побутової сфери**

5.1 Сертифікація послуг, що надаються споживачам, передбачає проведення робіт відповідно до схеми 6 за ДСТУ ISO/IEC 17067 (додаток А1). Схеми сертифікації послуг, а також оцінювання об'єкту надання послуг заявленим типом, категорії, класу, які використовуються у цьому порядку, наведені у додатку А2.

5.2 Відповідно до особливостей надання послуг в залежності від обраної схеми, проведення робіт з сертифікації в загальному випадку містить такі основні етапи:

- ✓ подання і розгляд заявки, опитувальної анкети та документації на сертифікацію послуг;
- ✓ - аналіз наданої заявником документації стосовно процесу надання послуг, необхідних для проведення їх сертифікації;
- ✓ прийняття рішення за заявкою;
- ✓ укладання договору на проведення робіт з сертифікації;
- ✓ аудит (оцінювання) процесу надання послуг на відповідність встановленим вимогам, в т.ч. обстеження об'єкту надання послуг;
- ✓ оцінка системи управління;
- ✓ аналіз отриманих результатів та прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності;
- ✓ оформлення та видача сертифіката відповідності, укладання сертифікаційного договору на право застосування сертифіката відповідності та знака відповідності (далі – Договір), внесення інформації до Реєстру Системи УкрСЕПРО;
- ✓ інспектування (нагляд) процесу надання послуг в період дії сертифіката відповідності, та, за необхідності, оціненої системи управління.

### **5.3 Подання та розгляд заявки на сертифікацію послуг**

5.3.1 Для проведення сертифікації послуг в Системі УкрСЕПРО заявник подає до ОС заявку з комплектом документів. Рекомендована форма заявки наведена у додатку 1.

5.3.2 Разом із заявкою подається опитувальна анкета, яка призначена для надання попередньої інформації про заявника і його можливостей управляти якістю і постійною відповідністю послуг вимогам НД.

Інформація в опитувальній анкеті, в залежності від виду послуг та схеми сертифікації, включає відомості про підприємство, номенклатуру послуг, кількість обслуговуючого персоналу, інформацію про дозвільні документи, наявність договорів на обслуговування з організаціями, які забезпечують життєдіяльність



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 6/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

підприємства та іншу необхідну інформацію. ОС самостійно визначає перелік питань, які необхідно висвітлити заявнику в анкеті, щоб зробити висновок про можливість продовження робіт із сертифікації.

Інформація, надана в опитувальній анкеті є конфіденційною і призначена виключно для фахівців ОС.

5.3.3 Заявником на сертифікацію процесу надання послуг може бути будь-яка юридична чи фізична особа (виконавець послуги, власник об'єкту надання послуги), що діє від свого імені або через посередника. В останньому випадку посередник повинен одночасно із заявкою надати письмове доручення про те, що він уповноважений діяти від імені виконавця послуги або власника об'єкту надання послуги.

5.3.4 Якщо заявником на сертифікацію послуги є фізична особа, вона разом із заявкою надає згоду на збирання та обробляння персональних даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" (додаток А3).

5.3.5 Комплект документів, який має бути наданий заявником, визначається ОС відповідно до обраної схеми сертифікації та особливостей заявлених послуг. За необхідності, на вимогу ОС, заявник повинен надати іншу документацію, що має відношення до послуг, які заявлені на сертифікацію.

5.3.6 До ОС надаються оригінали документів або їх копії та переклади (за необхідності), завірені належним чином заявником. Оригінали документів повертаються заявнику, копії оригіналів разом з перекладами залишаються в ОС.

Технічна та технологічна документація, що надається до ОС, з метою захисту інтересів виконавця послуг, повинна обмежуватись виключно необхідною інформацією для сертифікації. Така документація згідно із законодавством про інтелектуальну власність є конфіденційною.

5.3.7 ОС формує окрему справу, в якій надалі зберігаються всі документи, листування тощо, що стосуються сертифікації конкретних послуг.

## **5.4 Аналіз документації та прийняття рішення за заявкою**

5.4.1 Після отримання від заявника заповненої опитувальної анкети та комплекту документів (далі – документація) ОС проводить їх аналіз.

5.4.2 Аналіз документації проводиться з метою перевірки її достатності для проведення робіт з сертифікації послуг.

5.4.3 Під час аналізу наданої документації, в залежності від обраної схеми сертифікації та виду послуг, перевіряються:

- ✓ наявність нормативних документів, в яких встановлені параметри, показники, характеристики щодо надання процесу послуг;
- ✓ документи, якими виконавець послуг підтверджує та гарантує стабільність надання послуг стосовно показників, що будуть підтверджені під час сертифікації;
- ✓ документи, що підтверджують номенклатуру надання послуг;
- ✓ висновки відповідних наглядових організацій (за необхідності);
- ✓ відповідність інформації щодо процесу надання послуг встановленим вимогам в НД.

	<p align="center"><b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b></p>	<p align="center"><b>П 3.6.11/203-20</b></p>	<p align="center"><b>Ред. 2 Зм. 1</b></p>
		<p align="center"><b>Сторінки: 7/80</b></p>	<p align="center"><b>Дата введення: 28.08.2020</b></p>

5.4.4 За результатами аналізу наданої документації ОС, не пізніше 5 робочих днів після отримання заявки, приймає рішення про проведення подальших робіт з сертифікації послуг.

5.4.5 У разі прийняття позитивного рішення:

✓ оформлюється Рішення за заявкою, рекомендована форма якого наведена у додатку 2. Рішення включає схему сертифікації, перелік процедур сертифікації послуг тощо;

✓ оформляється договір на виконання науково-технічних робіт з сертифікації, у якому наводяться основні умови проведення робіт, порядок сплати за роботи з сертифікації, етапи та терміни їх проведення, а також, за необхідності, інша інформація. Заявник, підписавши договір, попередньо сплачує вартість проведення робіт. У випадку негативного результату сертифікації заявник не звільняється від оплати виконаних робіт.

5.4.6 Якщо за результатами аналізу документації виявляється неможливість проведення сертифікації заявлених послуг, ОС надає заявнику Рішення про відмову з обґрунтованою інформацією про причини неможливості проведення сертифікації.

Для проведення подальших робіт з сертифікації заявник повинен провести необхідні коригувальні дії для усунення виявлених ОС невідповідностей.

Якщо заявник у десятиденний строк після отримання Рішення про відмову в проведенні наступних етапів робіт сертифікації не повідомив письмово про свої наміри щодо здійснення заходів з усунення причин, що призвели до прийняття органом із сертифікації такого рішення, то роботи за заявкою припиняються.

## **5.5 Аудит (оцінювання) процесу надання послуг**

5.5.1 Аудит процесу надання послуг проводиться з метою встановлення відповідності фактичного стану процесу надання послуг вимогам документації, оцінки можливості стабільно надавати якісні послуги відповідно до вимог нормативно-правових актів та нормативних документів, а також, за необхідності, оцінювання відповідності заявленим типу (категорії, класу) об'єкта надання послуг.

5.5.2 Аудит процесу надання послуг складається з таких етапів:

- ✓ формування комісії;
- ✓ попередня оцінка (ознайомлення) комісії з документації(єю);
- ✓ обстеження (перевірка) і оцінювання процесу надання послуг;
- ✓ оцінка системи управління (за необхідності);
- ✓ оформлення результатів аудиту процесу надання послуг.

5.5.3 Після прийняття позитивного рішення за заявкою ОС формує комісію фахівців для проведення подальших робіт з сертифікації. Головою комісії призначається аудитор з сертифікації заявлених послуг. Комісія може складатися з одного аудитора з сертифікації послуг.

Під час попередньої оцінки комісія аналізує надані опитувальну анкету та документацію.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 8/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

За результатами аналізу опитувальної анкети та наданої документації голова комісія складає програму аудиту об'єкту надання послуг та/або оцінки системи управління для проведення остаточної перевірки.

В залежності від виду послуг, особливостей їх надання та застосованої схеми сертифікації програма повинна містити об'єкти перевірки згідно з вимогами нормативних документів, які поширюються на конкретні послуги. Рекомендована форма програми аудиту (обстеження) процесу надання послуг наведена у додатку 3.

5.5.4 Для проведення остаточної перевірки і оцінювання процесу надання послуг заявник зобов'язаний надати комісії всі необхідні матеріали і створити умови для її роботи, у тому числі безперешкодний доступ до всіх приміщень, де надаються такі послуги, а також доступ до документів.

5.5.5 Проведення перевірки на підприємстві включає: вступну нараду, обстеження процесу надання послуг відповідно до затвердженої програми, заключну нараду.

Вступна нарада проводиться на початку роботи комісії з метою ознайомлення представників підприємства з програмою обстеження, метою та процедурою перевірки. За результатами вступної наради складається протокол, який підписується головою комісії та представником підприємства.

5.5.6 Під час перевірки на місці фахівцями ОС збираються фактичні дані про процес надання послуг та систему управління шляхом:

- ✓ опитувань персоналу виконавця послуг та аналізу його діяльності;
- ✓ опитувань споживачів щодо якості надаваних послуг або аналізування опитувальних анкет споживачів;
- ✓ аналізу документації, яка використовується об'єктом надання послуг;
- ✓ аналізу стану дотримання процесів надання послуг, відповідності і стану обладнання, стану підготовки персоналу;
- ✓ здійснення спостережень за процесом надання послуг та аналізу цієї діяльності;
- ✓ аналізу заходів щодо забезпечення якості процесу надання послуг;
- ✓ аналізу наявності реклаमाцій та реагування на них тощо.

5.5.7 У разі застосування схеми з оцінкою сертифікованої системи управління перевіряється ефективність її функціонування шляхом перевірки кожного елемента системи управління:

- ✓ наявності задокументованої системи управління;
- ✓ дотримання персоналом процедур (методик);
- ✓ забезпечення в результаті виконання процедур (методик) надання послуги згідно з встановленими до неї вимогами;

Під час застосування схеми з оцінкою системи управління обов'язковій перевірці підлягає також процес надання послуги, що сертифікується.



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 9/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

5.5.8 Інформація, зазначена в опитувальній анкеті, перевіряється шляхом порівняння з інформацією, одержаною під час аудиту.

Усі спостереження, опитування, аналіз документів, вимірювання тощо, які зроблено під час аудиту, повинні документуватись і мати чітке і конкретне підтвердження об'єктивними даними.

Якщо під час аудиту встановлені невідповідності, їх документують у чіткій і стислій формі з зазначенням конкретних вимог НД, відповідно до яких встановлені невідповідності.

5.5.9 Під час проведення аудиту з метою сертифікації проводиться вибіркова перевірка:

- ✓ номенклатури заявлених послуг;
- ✓ наявності матеріально-технічної бази, необхідної для надання послуг, та її стану (відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів);
- ✓ відповідності санітарно-гігієнічного та технічного стану приміщень обов'язковим вимогам НД;
- ✓ виконання умов НД та організаційно-методичних документів, що встановлюють вимоги до послуг та процесу їх надання;
- ✓ наявності кваліфікованого персоналу, знання ним інструкцій та правил надання послуг згідно з їх номенклатурою.

5.5.10 Заключна нарада проводиться в останній день перевірки за участю членів комісії та представників підприємства. На заключній нараді доводиться до відома представників підприємства результати перевірки, висновки за результатами перевірки процесу надання послуг. За результатами заключної наради складається протокол, який підписується головою комісії та представником підприємства.

5.5.11 Результати аудиту оформлюються:

- ✓ актом аудиту (обстеження), який містить:
    - інформацію про підприємство (назва, адреса);
    - мету та завдання аудиту;
    - підставу для проведення аудиту та терміни його проведення;
    - інформацію про послуги, що сертифікуються;
    - склад комісії;
    - склад представників заявника, у присутності яких проводилась перевірка;
    - об'єкти перевірки та результати їх перевірки;
    - результати спостережень, зауваження та висновки про невідповідності (за наявності);
    - оцінку процесу надання послуг;
    - висновок щодо можливості стабільного надання послуги відповідно до встановлених вимог;-
  - ✓ рішення про видачу/відмову у видачі сертифіката відповідності.
- Рекомендована форма акта обстеження наведена у додатку 4.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 10/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

До акта додаються програма аудиту (обстеження), протоколи та акти (звіти) обстеження послуг щодо їх відповідності встановленим до них вимогам та інші документи, оформлені в процесі перевірки процесу надання послуги.

Акт складається у двох примірниках і підписується всіма членами комісії. З актом ознайомлюється заявник, що засвідчується його підписом. Один примірник акта надається заявнику, другий – залишається в ОС у справі заявника.

5.5.12 У разі негативних результатів аудиту ОС припиняє роботи за заявкою на час проведення заявником коригувальних дій щодо усунення невідповідностей.

Після надання переконливих доказів проведення заявником коригувальних дій ОС здійснює повторну перевірку за повною або скороченою процедурою, коли перевіряються лише ті елементи процесу надання послуг, які мали невідповідності.

## **5.6 Аналіз одержаних результатів та прийняття рішення щодо сертифікації**

5.6.1 Після виконання усіх робіт, передбачених рішенням за заявкою, ОС проводить аналіз інформації, отриманої в процесі проведення робіт з сертифікації, а також будь-якої іншої інформації, що має до цього відношення.

5.6.2 Обсяг інформації повинен бути достатнім:

- для прийняття ОС обґрунтованого рішення щодо сертифікації;
- для простежуваності робіт, щоб бути доступною у випадку, наприклад, апеляції чи для планування подальшої діяльності;
- щоб гарантувати постійну відповідність процесу надання послуг та умов їх надання встановленим вимогам.

5.6.3 Будь-яка інформація, на якій засноване рішення, що надходить з будь-якого джерела, відмінного від процесу сертифікації, повинна повідомлятися заявнику разом з інформацією щодо процесу сертифікації. Заявник має можливість прокоментувати її (надати відповідні пояснення).

5.6.4 Усі звіти (акти), матеріали, які використовуються під час прийняття рішень стосовно сертифікації, повинні бути забезпечені об'єктивними доказами (всі доказові матеріали долучаються до справи з сертифікації згідно із процедурою ОС).

5.6.5 Невідповідності та заходи щодо їх усунення підлягають документуванню ОС у протоколах невідповідностей або наведенням у відповідних розділах акту (звіту).

5.6.6 При прийнятті рішення ОС дотримується правила, що рішення за результатами сертифікації виносить особа, яка не брала участі у роботах з сертифікації.

5.6.7 На підставі проведеного аналізу ОС приймає рішення про можливість видачі сертифіката відповідності. Рекомендована форма Рішення наведена у додатку 5.

5.6.8 Термін проведення робіт з сертифікації процесу надання послуг встановлюється органом з сертифікації за погодженням із заявником, але він не

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	П 3.6.11/203-20	Ред. 2 Зм. 1
		Сторінки: 11/80	Дата введення: 28.08.2020

повинен перевищувати 120 робочих днів з дати попередньої оплати вартості таких робіт. *Зміна 1*

## 5.7 Видача сертифіката відповідності

5.7.1 За позитивними результатами робіт з сертифікації процесу надання послуг заявнику видається сертифікат відповідності (додаток 23). До сертифіката відповідності може додаватись додаток (додаток 23.1).

Якщо проводились роботи оцінювання об'єкта надання послуг заявленим типу (категорії, класу), в сертифікаті відповідності зазначається інформація про відповідність заявленим типу (категорії, класу) об'єкта надання послуг.

У разі негативних результатів сертифікації ОС приймає рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності, про що повідомляється заявник у письмовій формі.

5.7.2 Одночасно підписується сертифікаційний договір між ОС та заявником на право застосування сертифіката відповідності щодо надання послуг та використання знака відповідності.

Форма Договору наведена у додатку 24. Послуги, на які поширюється Договір, наводяться в додатку до нього (додаток 24.1).

5.7.3 На прохання заявника йому може бути додатково виданий оригінал сертифіката відповідності, заповнений іноземною мовою за тим же номером, датою видачі та з тим же терміном дії.

5.7.4 Заявник, за бажанням, може отримати копії сертифіката відповідності, оформлені в установленому порядку.

5.7.5 Термін дії сертифіката відповідності не повинен перевищувати:

✓ трьох років за схемою з аудитом (обстеженням) процесу надання послуг;

✓ п'яти років за схемою з оцінкою системи управління.

5.7.6 За позитивними результатами робіт з сертифікації за схемою з оцінкою сертифікованої системи управління сертифікат відповідності на послуги може бути виданий на термін до п'яти років незалежно від терміну дії сертифіката на систему управління за умови обов'язкового отримання заявником сертифіката на системи управління на новий термін. У разі ненадання ОС копії сертифіката на системи управління на новий термін сертифікат відповідності на послуги має бути скасованим.

5.7.7 У разі розширення переліку (номенклатури) послуг заміна додатків до сертифіката відповідності не допускається, повинен видаватися новий сертифікат відповідності з новим додатком.

5.7.8 Термін дії сертифіката відповідності та Договору не продовжується.

5.7.9 У разі внесення змін до процесу надання послуг, які можуть вплинути на показники, що підтверджені під час сертифікації, заявник зобов'язаний попередньо сповістити про це ОС. ОС приймає рішення щодо необхідності проведення нового оцінювання процесу надання послуг.

5.7.10 У разі зміни назви виконавця послуг або назви об'єкту надання послуг,

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 12/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

або його власника сертифікат відповідності може бути переоформлено на іншу юридичну чи фізичну особу з проведенням додаткових процедур, обсяг яких встановлюється ОС. При цьому чинний сертифікат скасовується, видається новий сертифікат відповідності.

5.7.11 Для отримання сертифіката відповідності на новий термін на процес надання послуг заявник за 3 місяці до закінчення дії сертифіката відповідності повинен направити до органу з сертифікації заявку з інформацією відповідно до п. 5.3. ОС визначає необхідний обсяг робіт за новою заявкою.

Допускається в обґрунтованих випадках під час проведення робіт з сертифікації послуг на новий термін враховувати позитивні результати інспектування цих послуг, проведеного в період дії сертифіката відповідності (якщо програма інспектування була виконана в повному обсязі) за умови, що інтервал між проведенням робіт з сертифікації та останнім інспектуванням не перевищував 12 місяців.

Якщо нова заявка містить раніше не сертифіковані послуги, то аудит надання цих послуг проводиться обов'язково.

5.7.12 Заявник не має права поширювати дію сертифіката на типи (види) послуг, які не зазначені в сертифікаті та/або додатку до нього, а також в Договорі.

5.7.13 Порядок і право застосування сертифіката відповідності щодо надання послуг та використання знака відповідності встановлюється сертифікаційним договором. Знак відповідності може проставлятися у рекламній та супровідній документації, а також документах, що видаються клієнтові (картках гостя, квитанціях дисконтних картках, чеках тощо).

5.7.14 Сертифікат відповідності, не зареєстрований в Реєстрі УкрСЕПРО вважається не чинним.

## **5.8 Інспектування (нагляд) стабільності надання послуг**

5.8.1 ОС, який видав сертифікат відповідності протягом його дії проводить інспектування (нагляд) стабільності якісного надання послуг, підтверджених сертифікатом відповідності (далі – інспектування).


Інспектування містить:

- ✓ оцінювання (перевірку) процесу надання послуг, та/або
- ✓ контрольні перевіряння результату послуги на відповідність усім або окремим вимогам, підтвердженим під час сертифікації,
- ✓ інші додаткові дії, які дозволяють ОС упевнитись в тому, що сертифіковані послуги відповідають вимогам, підтвердженим під час сертифікації.

При цьому, інтервал між інспектуваннями не повинен перевищувати 12 місяців.

Періодичність проведення інспектування встановлюється у рішенні про видачу сертифіката та додатку до сертифікаційного договору та/або у сертифікаті відповідності.

5.8.2 Обсяг, порядок та періодичність інспектування надання послуг конкретним виконавцем послуг встановлюються ОС за результатами проведення

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 13/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

сертифікації і регламентуються програмою інспектування, яка розробляється ОС і затверджується керівником ОС або уповноваженою ним особою ОС.

За погодженням сторін терміни виконання етапів робіт з інспектування можуть бути перенесені на строк до 60 днів відповідно до термінів, регламентованих програмою інспектування. У разі виникнення форс-мажорних ситуацій термін виконання робіт з інспектування може бути перенесений на строк до 180 днів. *Зміна 1.*

5.8.3 Загальний порядок проведення інспектування викладений в додатку 25, рекомендована форма звіту за результатами інспектування – в додатку 26.

5.8.4 За результатами інспектування ОС може призупинити або скасувати дію сертифіката відповідності.

5.8.4.1 ОС може прийняти рішення про призупинення дії сертифіката відповідності, якщо виявлені невідповідності не несуть безпосередньої небезпеки споживачеві послуг і вжиттям коригувальних заходів виконавець послуг може усунути виявлені причини невідповідності та підтвердити відповідність послуг встановленим вимогам.

Підставою для призупинення сертифіката відповідності є:

✓ порушення вимог, встановлених до надання послуг, що були оцінені, в т.ч. у разі отримання негативних результатів контрольних перевірок, які не впливають на безпеку послуг;

✓ порушення вимог з технології надання, правил приймання, методів контролю та перевірок, стосовно показників узгоджених з ОС під час проведення сертифікації послуг;

✓ змін номенклатури послуг, технології їх надання, методів контролю за наданням послуг, які підтверджені під час сертифікації, без повідомлення про це ОС;

✓ невиконання заявником умов договору;

✓ виключено. *Зміна 1.*

✓ відмови заявника від оплати робіт, в т.ч. з інспектування;

✓ на вимогу заявника;

✓ порушення правил застосування сертифіката та/або знака відповідності (невірні посилання заявника на сертифікат відповідності чи неналежне використання сертифіката або знака відповідності, виявлених у рекламних матеріалах, каталогах тощо);

✓ відсутності надання сертифікованих послуг протягом 12 місяців.

5.8.4.2 ОС приймає рішення про скасування дії сертифіката відповідності у випадку:

✓ виявлення невідповідності показників процесу надання послуг, підтверджених при сертифікації, якщо це представляє безпосередню небезпеку для споживача послуг;

✓ виявлення неналежного рівня захисту здоров'я людей під час процесу надання послуг, що були оцінені під час сертифікації;



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЙ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 14/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

✓ невідповідності об'єкту надання послуги оціненим типу (категорії, класу), якщо в сертифікаті зазначена інформація про відповідність заявленим типу (категорії, класу) об'єкту надання послуг;

✓ якщо в установлений строк не усунені порушення, які були підставою для призупинення сертифіката відповідності;

✓ якщо підприємство сповіщає ОС про власну невідповідність прийняти нові вимоги у встановлені терміни, порушує терміни, або, якщо результати перевірки процесу надання послуг на відповідність зміненим вимогам негативні. Право застосування сертифіката відповідності вважається скасованим з часу введення в дію нових вимог;

✓ бажання заявника щодо скасування дії сертифіката відповідності.

5.8.4.3 Інформація щодо призупинення дії сертифіката відповідності ОС у письмовій формі та, за необхідності, в електронній формі доводиться до відома заявника та вноситься відповідна інформація до Реєстру Системи УкрСЕПРО.

Призупинення та скасування дії сертифіката відповідності набирає чинності з моменту внесення відповідної інформації до Реєстру Системи УкрСЕПРО.

5.8.4.4 У разі призупинення дії сертифіката відповідності:

заявник:

✓ розробляє та здійснює у встановлені терміни коригувальні заходи для усунення причин невідповідності процесу надання послуг;

✓ інформує ОС про проведені коригувальні дії та приведення процесу надання послуг у відповідність до встановлених вимог.

орган з сертифікації:

✓ перевіряє виконання заявником коригувальних заходів з метою усунення причин невідповідності процесу надання послуг.

5.8.4.5 За позитивними результатами проведених коригувальних заходів ОС письмово інформує заявника про поновлення дії сертифіката відповідності. ОС вносить інформацію про поновлення чинності сертифіката відповідності до Реєстру Системи УкрСЕПРО.

Термін призупинення сертифіката відповідності становить не більше шести місяців. Якщо заявник не усунув виявлені невідповідності за встановлений термін – сертифікат скасовується.


5.8.4.6 У разі прийняття ОС рішення про скасування дії сертифіката відповідності, дана інформація у письмовій та, за необхідності, електронній формі доводиться ОС до відома заявника, а також вноситься відповідна інформація до Реєстру Системи УкрСЕПРО.

5.8.4.7 Заявник, у випадку скасування сертифіката відповідності, повинен:

✓ вжити відносно невідповідного процесу надання послуг заходи, передбачені чинним законодавством;

✓ зупинити надання споживачам небезпечних послуг;

✓ усунути невідповідності процесу надання послуг або забезпечити їх ненадання споживачеві, якщо усунення виявлених невідповідностей неможливе чи

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 15/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

недоцільне.

5.8.4.8 Після скасування сертифіката заявник може подати заявку на повторне оцінювання тільки після усунення ним порушень, виявлених під час інспектування. При цьому, роботи з сертифікації проводяться в повному обсязі первинної сертифікації.

5.8.5 У разі надходження до ОС інформації про надання заявником послуг, які не відповідають вимогам, підтвердженим під час сертифікації, ОС має право провести позапланове інспектування надання сертифікованих послуг. У разі встановлення невідповідностей ОС вживає заходи відповідно до п. 5.8.4.

5.8.6 У разі скасування чи призупинення дії сертифіката відповідності заявник не має права посилатися, що надавані послуги сертифіковані та вилучити інформацію про сертифікацію послуг та рекламні матеріали, які містять знак відповідності.

## **6 Процедура проведення робіт з сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)**

6.1 Для проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), заявник відповідно до обраної схеми подає до ОС заявку згідно з додатком 6. Довідковий перелік послуг щодо тимчасового розміщення, кодів ДКПП і НД, на відповідність вимогам яких проводять сертифікацію, наведено у додатку 27. Загальні вимоги до засобів розміщення викладені у ДСТУ 4268:2003.

Разом із заявкою заявник заповнює опитувальну анкету згідно з додатком 7.

За бажанням заявника одночасно із заявкою на проведення робіт з сертифікації послуг може бути подана заявка щодо оцінювання засобу розміщення щодо його відповідності заявленій категорії за ДСТУ 4269:2003.

6.2 Загальні вимоги до документів, які подаються до ОС встановлені у п. 5.3.


6.3. Аналіз документів проводиться згідно з п. 5.4.

6.4 За позитивними результатами аналізу опитувальної анкети та наданої документації ОС приймає рішення щодо можливості проведення подальших робіт з сертифікації послуг. Форма Рішення наведена у додатку 8.

6.5 ОС складає програму аудиту (обстеження) засобу розміщення. Рекомендована програма аудиту викладена у додатку 9. В залежності від виду послуг, особливостей їх надання та застосованої схеми сертифікації програма повинна містити об'єкти перевірки згідно з вимогами НД, які поширюються на конкретні види послуг.

6.6 Аудит (обстеження) засобів розміщення, які функціонують у сезонному режимі, та інспектування надання ними послуг слід проводити на початку сезону.

6.7 Під час аудиту здійснюється обстеження засобу розміщення з метою встановлення відповідності послуг щодо тимчасового розміщення обов'язковим вимогам НД та можливості в подальшому надавати безпечні послуги. Здійснюється перевірка номерного фонду засобу розміщення. Обсяг перевірки номерного фонду встановлюється головою комісії і повинен забезпечити об'єктивну оцінку фактичного стану безпеки та якості послуг з розміщення. Результати перевірки

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 16/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

номерного фонду оформлюються протоколом у присутності представників засобу розміщення.

6.8 Результати перевірки номерного фонду за ДСТУ 4268 оформлюються протоколом, форма якого наведена у додатку 10.

У протоколі зазначають фактичний стан технічного оснащення номера, оснащення номера меблями та інвентарем, санітарного обладнання номера відповідно до вимог НД.

«Відмінним» вважається стан оснащення та устаткування, який може бути оцінений як "новий", однак не означає, що вони щойно придбані.

«Добрим» може бути оцінений стан оснащення та устаткування, які не потребують ремонту.

«Задовільним» можна вважати такий стан оснащення та устаткування, який свідчить про доцільність проведення незначного ремонту.

«Незадовільним» можна вважати такий стан оснащення та устаткування, який потребує їх суттєвого ремонту або заміни на інші.

6.9 У разі невідповідності в протоколах вибіркової перевірки номерного фонду будь-якого елемента таблиці 2 - (стан оцінюється як незадовільний), то позитивне рішення щодо сертифікації може бути прийняте лише після усунення недоліків.

Повторна перевірка засобу розміщення може бути проведена тільки після надання заявником до ОС документально засвідчених даних щодо проведення ним заходів для усунення причин, що спричинили невідповідність та, у разі, необхідності, подання нової заявки до ОС.

6.10 Після виконання усіх робіт, передбачених рішенням за заявкою, ОС проводить аналіз інформації, отриманої в процесі проведення робіт з сертифікації послуг згідно з п.5.6 для прийняття рішення щодо сертифікації. Рекомендована форма рішення про видачу сертифіката відповідності на послуги з тимчасового розміщення (проживання) в Системі УкрСЕПРО наведена у додатку 11.

6.11 За позитивними результатами робіт з сертифікації процесу надання послуг ОС оформлює сертифікат відповідності згідно з п. 5.7.

У разі негативних результатів сертифікації – оформлюється рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності.

6.12. ОС відповідно до п. 5.8 проводить інспектування стабільності якісного надання послуг з розміщення, підтверджених сертифікатом відповідності.

За результатами інспектування ОС може прийняти рішення про призупинення або скасування дії сертифіката відповідно до п. 5.8.4.

## **7. Процедура проведення робіт з оцінювання засобу розміщення**

7.1 Роботи з оцінювання засобу розміщення заявленої категорії за ДСТУ 4269 проводяться за зверненням заявника. У цьому випадку заявником може бути тільки власник такого засобу розміщення, як юридична чи фізична особа, що діє від свого імені або через посередників.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 17/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

7.2 Роботи з оцінювання засобу розміщення заявленій категорії за ДСТУ 4269 проводяться після проведення робіт з сертифікації такого засобу розміщення на відповідність ДСТУ 4268.

У разі проведення робіт з сертифікації засобу розміщення за показниками безпеки та оцінювання його відповідності заявленим типом/категорією, за рішенням ОС може бути проведено одночасно аудит (обстеження) номерного фонду за показниками ДСТУ 4268 та ДСТУ 4269.

7.3 Для проведення оцінювання засобу розміщення заявленій категорії, заявник відповідно до обраної схеми подає до ОС заявку згідно з додатком 6.

Разом із заявкою заявник заповнює опитувальну анкету згідно з додатком 7.

7.4 Загальні вимоги до документів, які подаються до ОС встановлені у п. 5.3.

7.5 Аналіз документів проводиться згідно з п. 5.4.

7.6 За позитивними результатами аналізу опитувальної анкети та наданої документації ОС приймає рішення щодо можливості проведення робіт з оцінювання процесу надання послуг на відповідність заявленій категорії. Форма Рішення наведена у додатку 8.

7.7 ОС складає програму аудиту (обстеження) засобу розміщення. Рекомендована програма аудиту викладена у додатку 9. При оцінюванні засобів розміщення заявленій категорії в програму вносять пункти щодо перевірки відповідності засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269.

7.8 Під час аудиту здійснюється перевірка номерного фонду засобу розміщення. Обсяг перевірки номерного фонду встановлюється головою комісії і повинен забезпечити об'єктивну оцінку фактичного стану безпеки та якості послуг з розміщення. Результати перевірки номерного фонду на відповідність ДСТУ 4269 оформлюються протоколом у присутності представників засобу розміщення, форма якого наведена у додатку 12.

7.9 У разі невідповідності в протоколах вибіркової перевірки номерного фонду будь-якого елемента таблиці 2 до заявленої категорії позитивне рішення може бути прийняте лише після усунення недоліків.

Повторна перевірка засобу розміщення з метою оцінювання заявленій категорії може бути проведена тільки після надання заявником до ОС документально засвідчених даних про проведення ним заходів щодо усунення причин, які спричинили невідповідність та, у разі, необхідності, подання нової заявки до ОС.

7.10 На підставі перевірки дотримання засобом розміщення вимог до заявленої категорії та протоколів перевірки номерного фонду комісією складається звіт про оцінку його відповідності вимогам до певної категорії, який підписується всіма членами комісії та представниками заявника. Форма звіту про оцінку засобу розміщення вимогам до певної категорії наведена у додатку 13.

Один примірник звіту про відповідність засобу розміщення вимогам певної категорії направляється заявнику, другий – зберігається в справі заявника. За

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 18/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

необхідності, відповідно до законодавства, примірник звіту надається до комісії з оцінювання.

7.10.1 Позитивне рішення про відповідність засобу розміщення категорії «п'ять зірок» може бути прийняте за умови відповідності всіх вимог ДСТУ 4269 до цієї категорії, а також якщо оцінка усіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії буде «відмінно».

7.10.2 Позитивне рішення про відповідність засобу розміщення категорії «чотири зірки» може бути прийняте за умови відповідності всіх вимог ДСТУ 4269 до цієї категорії, а також якщо оцінка усіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії буде «відмінно» та «добре».

7.10.3 Позитивне рішення про відповідність засобу розміщення категорії «три зірки» може бути прийняте за умови відповідності всіх вимог ДСТУ 4269 до цієї категорії, а також якщо оцінка усіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії буде «відмінно», «добре» та не більше 20% «задовільно».

7.10.4 Позитивне рішення про відповідність засобу розміщення категорії «дві зірки» може бути прийняте за умови відповідності всіх вимог ДСТУ 4269 до цієї категорії, а також якщо оцінка усіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії буде «відмінно», «добре» та не більше 30% «задовільно».

7.10.5 Позитивне рішення про відповідність засобу розміщення категорії «одна зірка» може бути прийняте за умови відповідності всіх вимог ДСТУ 4269 до цієї категорії, а також якщо оцінка усіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії буде «відмінно», «добре» та не більше 40% «задовільно».

7.11 За позитивними результатами робіт з оцінювання засобів розміщення вимогам до заявленої категорії ОС складає звіт про оцінювання відповідності засобу розміщення заявленій категорії (додаток 11). *Зміна 1.*

Якщо орган із сертифікації приймає рішення про невідповідність засобу розміщення вимогам заявленої категорії, то за узгодженням із заявником йому може бути запропоноване оцінювання засобу розміщення вимогам нижчої категорії, якщо засіб розміщення відповідає вимогам такої категорії.

У разі негативних результатів сертифікації – оформлюється рішення про невідповідність заявленій категорії, про що повідомляється заявник у письмовій формі у термін, що не перевищує трьох робочих днів з дня прийняття такого рішення.



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 19/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

## **8. Процедура проведення робіт з сертифікації послуг щодо забезпечення харчуванням та оцінювання типу та/або класу підприємства**

8.1 Для проведення сертифікації послуг щодо забезпечення харчуванням, а також оцінювання закладу ресторанного господарства (далі - РГ) щодо надання послуг харчування з метою засвідчення відповідності заявленому типу та/або класу, заявник подає до ОС заявку згідно з дод.14.

Разом із заявкою подається опитувальна анкета на кожний тип і клас закладу РГ згідно з додатком 15. Інформація, надана в опитувальній анкеті є конфіденційною і призначена виключно для фахівців ОС.

Загальні вимоги до документів, які подаються до ОС встановлені у п. 5.3.

Довідковий перелік послуг щодо забезпечення харчуванням, кодів ДКПП і НД, на відповідність вимогам яких проводиться сертифікація наведено у додатку 28. Загальні вимоги до закладів РГ встановлені ДСТУ 4281.

8.2 Роботи з оцінювання закладу РГ з метою оцінювання заявленим типу та/або класу за ДСТУ 4281 проводяться за зверненням заявника.

8.3 Перелік документів має бути достатнім для проведення його аналізу, відповідно до п.5.4 та, за необхідності, оцінювання закладу РГ заявленим типу та/або класу.

8.4 За позитивними результатами аналізу опитувальної анкети та наданої документації ОС приймає рішення щодо можливості проведення перевірки на місці. Форма Рішення наведена у додатку 2.

8.5 ОС складає програму аудиту (обстеження) закладу РГ. Рекомендована програма аудиту викладена у додатку 3. В залежності від виду послуг, особливостей їх надання та застосованої схеми сертифікації програма повинна містити об'єкти перевірки згідно з вимогами НД, які поширюються на конкретні види послуг.

При оцінюванні закладу РГ вимогам до заявленого типу та/або класу в програму вносять пункти щодо перевірки відповідності закладу РГ вимогам відповідного типу та/або класу за ДСТУ 4281.

8.6 Аудит (обстеження) закладу РГ, які функціонують у сезонному режимі, та інспектування надання ними послуг слід проводити на початку сезону.

8.7 Під час аудиту (обстеження) здійснюється перевірка діяльності закладу РГ щодо надання послуг відповідно до вимог ДСТУ 4281 та інших НД, що поширюються на цей вид діяльності.

8.8 Під час проведення аудиту проводиться перевірка стадій виробництва та обігу харчових продуктів, в тому числі умов виробництва, зберігання, реалізації та організації споживання або постачання харчових продуктів кінцевому споживачу, умов обслуговування, умов матеріально-технічного оснащення та вимоги до обслуговуючого персоналу.

З метою сертифікації послуг харчування, за необхідності, проводиться відбір зразків харчових продуктів для випробувань за органолептичними показниками. У

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 20/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

цьому випадку складається акт відбору зразків (додаток 16), акт ідентифікації (додаток 17) та протокол органолептичних випробувань (додаток 18).

Органолептичні випробування повинні здійснюватись згідно з Методикою органолептичного контролю якості кулінарної продукції, затвердженої в установленому порядку керівником ОС або уповноваженою ним особою ОС.

У разі виявлення ризиків можливості виникнення шкідливого впливу на здоров'я людини та ступінь цього впливу, що походить з небезпечного (небезпечних) фактора (факторів) у харчовому продукті, ОС приймає рішення про проведення випробувань виявлених харчових продуктів за фізико-хімічними показниками та показниками безпеки, в т.ч. мікробіологічними показниками в акредитованій випробувальній лабораторії.

Для випробувань відбирають зразки кулінарної продукції, які є найбільш вразливими з мікробіологічної точки зору. Зразки відбирають згідно з ДСТУ 8051 та ДСТУ 7963.

8.9 За наявності впровадженої у закладі РГ системи НАССР перевіряється дотримання здійснення контролю критичних точок під час технологічного процесу.

8.10 Результати аудиту (обстеження) процесу надання послуги щодо забезпечення харчуванням оформлюються актом згідно з додатком 4.

Якщо одночасно проводилась оцінювання закладу РГ заявленим типу та/або класу – складається протокол обстеження згідно з додатком 19.

8.11 Після виконання усіх робіт, передбачених рішенням за заявкою, ОС проводить згідно з п.5.6 аналіз інформації, отриманої в процесі проведення робіт з сертифікації послуг та з оцінювання заявленим типу та/або класу закладу РГ для прийняття рішення щодо сертифікації. Рекомендована форма рішення про видачу сертифіката відповідності на послуги із забезпечення харчуванням в Системі УкрСЕПРО наведена у додатку 5.

8.12 За позитивними результатами робіт з сертифікації процесу надання послуг ОС оформлює сертифікат відповідності згідно з п. 5.7.

Якщо під час сертифікації проводились роботи з оцінювання заявленим типу та/або класу, в сертифікаті відповідності зазначається інформація про відповідність заявленим типу та/або класу закладу РГ.

Якщо орган із сертифікації приймає рішення про невідповідність закладу РГ заявленому типу та/або класу, то за узгодженням із заявником йому може бути запропоноване оцінювання відповідності нижчому типу та/або класу, якщо заклад РГ відповідає встановленим до них вимогам.

У разі негативних результатів сертифікації або виявлення небезпечних харчових продуктів – оформлюється рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності, та, за необхідності, у відповідності заявленому типу та/або класу, про що повідомляється заявник у письмовій формі у термін, що не перевищує трьох робочих днів з дня прийняття такого рішення.

8.13 ОС проводить відповідно до п. 5.8 інспектування стабільності якісного надання послуг та відповідності закладу РГ заявленому типу та/або класу,

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 21/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

підтверджених сертифікатом відповідності.

За результатами інспектування ОС може прийняти рішення про призупинення або скасування дії сертифіката відповідно до п. 5.8.4.

## **9 Процедура проведення робіт з сертифікації послуг перукарських та інших послуг щодо доглядання за зовнішністю**

9.1 Для проведення сертифікації послуг, а також засвідчення відповідності заявленій категорії об'єкта надання послуг заявник подає до ОС заявку згідно з додатком 1. Довідковий перелік послуг перукарських та інших послуг щодо доглядання за зовнішністю, кодів ДКПП і НД, на відповідність вимогам яких проводять сертифікацію, наведений у додатку 29.

Разом із заявкою подається опитувальна анкета на кожний тип і клас об'єкту надання послуг згідно з додатком 20 та комплект документів, необхідних для проведення сертифікації конкретних послуг. Інформація, надана в опитувальній анкеті є конфіденційною і призначена виключно для фахівців ОС.

Загальні вимоги до документів, які подаються до ОС встановлені у п.5.3.

Роботи з оцінювання об'єкту надання послуг з метою встановлення його відповідності заявленій категорії проводяться за зверненням заявника.

9.2 Комплект документів, який має бути наданий заявником, визначає ОС відповідно до обраної схеми сертифікації та особливостей заявлених послуг.

9.3 ОС проводить аналіз документації з метою перевірки її достатності для проведення робіт з сертифікації заявлених послуг та відповідності їх надання встановленим вимогам. Аналіз документації проводиться згідно з п. 5.4.

9.4 За позитивними результатами аналізу опитувальної анкети та наданої документації ОС приймає рішення щодо можливості проведення перевірки на місці. Форма Рішення наведена у додатку 2.

9.5 ОС складає програму аудиту (обстеження) процесу надання послуги. Рекомендована програма аудиту викладена у додатку 3. В залежності від виду послуг, особливостей їх надання та застосованої схеми сертифікації програма повинна містити об'єкти перевірки згідно з вимогами ДСТУ 4094, ГСТУ 201-05, ГСТУ 201-14 та інших НД, які поширюються на конкретний вид надання послуг.

При оцінюванні об'єкту надання послуг вимогам до заявленої категорії в програму вносять пункти щодо перевірки його відповідності встановленим до певної категорії вимогам.

9.6 Під час обстеження процесу надання послуги на місці перевіряється її відповідність вимогам безпеки. Оформлюється протокол перевірки згідно з рекомендованим додатком 21.

У разі перевірки процесу надання послуги на відповідність вимогам заявленої категорії – складається протокол згідно з додатком 22.

У разі проведення робіт з сертифікації за схемою з оцінкою системи управління якістю - перевіряється наявність чинного сертифіката відповідності на систему управління якістю та ефективність її функціонування.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 22/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

9.7 Результати аудиту (обстеження) процесу надання послуги оформлюються актом обстеження процесу надання послуг (додаток 4), в якому висвітлюються всі питання, які перевірялися під час обстеження.

9.8 Після виконання усіх робіт, передбачених рішенням за заявкою, ОС проводить згідно з п.5.6 аналіз інформації, отриманої в процесі проведення робіт з сертифікації послуг та відповідності заявленій категорії для прийняття рішення щодо сертифікації. Рекомендована форма рішення про видачу сертифіката відповідності наведена у додатку 5.

9.9 За позитивними результатами робіт з сертифікації процесу надання послуг ОС оформлює сертифікат відповідності згідно з п. 5.7.

Якщо під час сертифікації проводились роботи з оцінювання заявленій категорії, в сертифікаті відповідності зазначається інформація про відповідність об'єкту надання послуг певній категорії.

Якщо орган із сертифікації приймає рішення про невідповідність об'єкту надання послуг заявленій категорії, то за узгодженням із заявником йому може бути запропоноване оцінювання відповідності вимогам нижчої категорії, якщо підприємство відповідає вимогам такої категорії.

У разі негативних результатів сертифікації – оформлюється рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності, та, за необхідності, відповідності заявленій категорії, про що повідомляється заявник у письмовій формі у термін, що не перевищує трьох робочих днів з дня прийняття такого рішення.

9.10 ОС, відповідно до п. 5.8, проводить інспектування стабільності якісного надання послуг та відповідності об'єкту надання послуг заявленій категорії, підтверджених сертифікатом відповідності.

Періодичність проведення інспектування встановлюється для кожного конкретного випадку сертифікаційним договором.

За результатами інспектування ОС може прийняти рішення про призупинення або скасування дії сертифіката відповідно до п. 5.8.4.

## **10 Інформація про результати сертифікації**

10.1 ОС через систему електронного зв'язку реєструє в Реєстрі Системи УкрСЕПРО сертифікат відповідності згідно з порядком, встановленим ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ».

10.2 ОС своїм рішенням вносить всі необхідні зміни до інформації, включеної до Реєстру Системи УкрСЕПРО, щоб забезпечити унеможливлення посилання на те, що послуги залишаються сертифікованими (у випадку призупинення чи скасування сертифіката).

10.3. Рішення про призупинення чи скасування сертифіката відповідності повинно, щонайменш, містити інформацію про заявника (виконавця) послуг, про причини та підстави призупинення чи скасування сертифіката відповідності, номер та дату видачі рішення а також термін, з якого вступає в силу рішення.

10.4. ОС несе повну відповідальність за інформацію, включену до Реєстру Системи УкрСЕПРО.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 23/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

10.5 Сертифікат відповідності не зареєстрований в Реєстрі Системи УкрСЕПРО вважається не дійсним, а послуги – не сертифікованими.

## **11. Скарги та апеляції**

11.1 ОС реєструє всі апеляції, скарги і спірні питання щодо сертифікації від заявників (виконавців) та споживачів послуг або інших сторін, а також заходи з їх розгляду та усунення їх причин та інформує про них ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ».

11.2 Якщо заявник має бажання оскаржити рішення ОС щодо його заявки на сертифікацію, відмови йому у видачі сертифіката, повідомлення про призупинення або скасування дії сертифіката, він повинен подати письмову заяву до ОС не пізніше 10 робочих днів після одержання повідомлення про прийняте рішення. Подання заяви не зупиняє дії прийнятого рішення.

11.3 ОС повинен мати задокументовані процедури отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо апеляцій, а також процедуру розглядання скарг.

Розбіжності та спірні питання Сторони врегульовують шляхом переговорів.

11.4 У разі незгоди з рішенням ОС, заявник має право звернутися до апеляційної комісії ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ».

## **12. Конфіденційність**

12.1 ОС та організації, що діють за його дорученням, повинні забезпечувати конфіденційність інформації, що становить комерційну або професійну таємницю.

Уся інформація отримана або створена під час здійснення сертифікаційної діяльності розглядається як приватна інформація та повинна вважатися конфіденційною. Інформацію щодо заявника, отриману від інших джерел, відмінних від заявника (наприклад, від скаржника або регулятора), потрібно вважати конфіденційною.

12.2 ОС забезпечує конфіденційність інформації, одержаної посадовими особами наступним чином:

- посадові особи ОС, які залучаються до виконання робіт з сертифікації, підписують зобов'язання щодо збереження конфіденційної інформації. Керівники та інші посадові особи ОС зобов'язані не розголошувати та не використовувати з вигодою для себе чи для третіх осіб конфіденційну інформацію, яка стала відома їм при виконанні своїх службових обов'язків.

12.3 Конфіденційна інформація без згоди заявника розкривається ОС у випадках, передбачених законодавством України, в т.ч. під час подання документів для присвоєння типу/категорії/класу.

Доступ до конфіденційної інформації, що міститься у сертифікаційній справі заявника, без згоди заявника надається органу акредитації під час виконання робіт з акредитації ОС, за умови підписання членами комісії заяви про нерозголошення

12.4 Вимога відповідного державного органу на отримання відомостей, які містять конфіденційну інформацію, повинна:

- бути викладена на бланку державного органу встановленої форми;



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 24/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

- бути надана за підписом керівника державного органу (чи уповноваженої ним особи);

- містити передбачені законодавством України підстави для отримання цієї інформації;

- містити посилання на норми закону, відповідно до яких державний орган має право на отримання такої інформації.

12.5 Особи, винні в порушенні порядку розкриття та використання конфіденційної інформації, несуть відповідальність згідно із законодавством України.

### **13 Фінансування**

13.1 Усі роботи з сертифікації оплачуються заявником згідно з договорами на проведення робіт, що укладаються з ОС та ВЛ (за необхідності).

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 25/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток А1  
(рекомендований)

**Схема сертифікації послуг**

Номер схеми	Схема за ДСТУ EN ISO/IEC 17067	Продукція, що сертифіку- ється	Назва робіт				Документи, які видаються органом з сертифікації	Термін дії
			Аудит процесу надання послуг	Оцінка системи управління	Випробування з метою сертифікації	Інспектування		
6	6	Надання послуг (робіт)	Проводиться	Проводиться (за наявності)	Проводяться на зразках продукції, відібраних в порядку і в кількості, встановлених ОС (за необхідності)	Проводиться шляхом оцінювання процесу надання послуг (робіт) в порядку, встановленому ОС	Сертифікат відповідності	до п'яти років

Додаток А2  
(рекомендований)

**Схеми оцінювання об'єктів надання послуг**

№ схеми	Аудит (обстеження) процесу надання послуг	Оцінка системи управління	Випробування з метою сертифікації	Оцінка відповідності об'єкту надання послуг вимогам до певної типу/категорії/класу	Документи, які видаються органом з сертифікації продукції
6/1	Проводиться	Не проводиться	Проводяться на зразках продукції, відібраних в порядку і в кількості, встановлених ОС (за необхідності)	Проводиться (за зверненням)	Сертифікат відповідності на послуги терміном дії до трьох років в залежності від об'єкту надання послуг та відповідно до рішення ОС з зазначенням відповідності заявленій категорії об'єкту надання послуг

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 26/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

6/2	Проводиться	Проводиться	Те саме	Проводиться (за зверненням)	Сертифікат відповідності на послуги терміном дії до п'яти років з зазначенням відповідності заявленій категорії об'єкту надання послуг
-----	-------------	-------------	---------	-----------------------------	--

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 27/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток А3  
(рекомендований)

### Згода на збирання та оброблення персональних даних

На виконання вимог Закону України "Про захист персональних даних" № 2297-VI від 01.06.2010 р.

я, громадянин України \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

даю згоду \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_,  
назва ОС адреса

на оброблення моїх персональних даних з метою забезпечення договірних відносин в ході здійснення господарської діяльності, передбаченої Статутом \_\_\_\_\_.  
назва ОС

Цю згоду я надаю на термін дії згідно із законодавством України.

Під обробленням персональних даних я розумію адаптування, уточнення (оновлення, зміну), використання, поширення, зокрема, передавання третім сторонам, знеособлення, знищення і будь-які інші дії (операції) з моїми персональними даними.

Під персональними даними я розумію будь-яку інформацію, що стосується мене як суб'єкта персональних даних, у тому числі прізвище, ім'я, по батькові, адреса, паспортні дані, ідентифікаційний код.

Мене також поінформовано, що мої персональні дані можуть бути включені до бази даних ІС-бухгалтерія.

Зміст моїх прав як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» мені відомий і зрозумілий

\_\_\_\_\_ «    » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
(місто) (підпис) (дата)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 28/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 1  
(рекомендований)

**Керівнику органу з сертифікації**

### ЗАЯВКА

на проведення сертифікації послуг \_\_\_\_\_ у Системі УкрСЕПРО  
вид послуги

1. \_\_\_\_\_  
власна назва та адреса об'єкта надання послуг, найменування заявника: для юридичних осіб – його адреса та код за ЄДРПОУ,

\_\_\_\_\_ для фізичної особи - ПІБ та ідентифікаційний номер за ДРФО (за наявності)

в особі \_\_\_\_\_  
прізвище, ім'я, по батькові виконавця послуги або уповноваженої ним особи та його посада

заявляє, що послуги з \_\_\_\_\_, Код ДКПП \_\_\_\_\_  
вид послуги за ДК 016

відповідають вимогам \_\_\_\_\_,  
№ та назви нормативно-правових актів та нормативних документів

і просить провести сертифікацію послуг на відповідність вимогам цих нормативно-правових актів та нормативних документів за правилами Системи УкрСЕПРО та/або оцінити тип/клас/категорію об'єкта надання послуг\* \_\_\_\_\_

вказати тип/категорію/клас

2. Заявник зобов'язується:  
виконувати всі умови сертифікації;  
забезпечувати стабільність показників (характеристик) послуг, що підтверджені сертифікатом відповідності;  
сплатити вартість проведення робіт із сертифікації послуг, визначену умовами договору, укладеного між заявником і органом з сертифікації.

3. Додаткові відомості \_\_\_\_\_  
№ та дата доручення для посередника або інша необхідна інформація

Керівник \_\_\_\_\_  
назва об'єкта надання послуг

\_\_\_\_\_ підпис

\_\_\_\_\_ ініціали, прізвище

М. П.

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ року

\* необхідне підкреслити



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 29/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 2  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(назва ОС , адреса, тел.)

### Рішення

№ \_\_\_\_\_ від " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ р.

за заявкою на проведення сертифікації послуг \_\_\_\_\_ у Системі УкрСЕПРО  
(назва послуг)

Розглянувши заявку від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (назва підприємства, код ЄДРПОУ юридичних осіб або ПІБ та код ДРФО (за наявності) фізичної особи)  
на сертифікацію \_\_\_\_\_,  
(назва послуги, Код ДКПП)

#### прийнято рішення.

1. Сертифікація послуг буде проведена на відповідність вимогам \_\_\_\_\_  
(позначення та назва НД)

2. Схема сертифікації міститиме (потрібне відмітити):

- оцінювання процесу надання послуг;
- оцінювання типу, категорії та/або класу об'єкту надання послуг;
- відбір зразків та (випробування) кулінарної продукції\* та/або вибіркова перевірка;
- оцінку системи управління якістю;
- інспектування надання сертифікованих послуг.

3\*. Випробування кулінарної продукції з метою сертифікації будуть проведені згідно

\_\_\_\_\_ (№ назва НД)

у випробувальній лабораторії \_\_\_\_\_  
(назва ВЛ та її адреса)

4. Періодичність та форми проведення інспектування надання сертифікованих послуг будуть визначені сертифікаційним договором.

5. Роботи проводяться на підставі господарського договору від " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Керівник органу з сертифікації  
(або уповноважена ним особа)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

\* Стосується сертифікації послуг щодо забезпечення харчуванням

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 30/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 3  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(адреса, тел.)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Керівник органу з сертифікації  
(або уповноважена ним особа)

" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

### Програма обстеження об'єкта (процесу) надання послуг

- Підприємство \_\_\_\_\_  
(назва, фактична адреса)
- Послуги \_\_\_\_\_  
(вид послуг)
- Нормативні документи, на відповідність яким буде проведено обстеження \_\_\_\_\_  
(№, назва НД)

4. Мета перевірки: встановити відповідність процесу надання послуг вимогам НД, які поширюються на них та оцінити можливість забезпечення стабільної якості надання послуг, які сертифікуються, згідно з вимогами НД.

5. Отримання об'єктивних даних про процес надання послуг для прийняття рішення щодо можливості видачі сертифіката відповідності на ці послуги.

6. Підстава для проведення обстеження

6.1. Заявка \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 201\_\_ № \_\_\_\_\_  
(назва заявника)

6.2. Рішення за заявкою від \_\_\_\_\_ 201\_\_ № \_\_\_\_\_

6.3. Договір між ОС та \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 201\_\_ № \_\_\_\_\_

7. Місце проведення обстеження \_\_\_\_\_  
(фактична адреса підприємства)

8. Терміни проведення обстеження \_\_\_\_\_

9. Склад комісії з обстеження :

Голова \_\_\_\_\_  
(ПІБ)

Члени комісії \_\_\_\_\_  
(ПІБ)

10. Зміст перевірки (обстеження) процесу надання послуг

№ п/п	Об'єкти перевірки	Член комісії, що проводить перевірку	Примітки
	Вказуються об'єкти перевірки згідно з вимогами нормативно-правових актів та НД		

11. Результати перевірки оформлюються актом обстеження об'єкта (процесу) надання послуги, складений комісією після закінчення остаточної перевірки та надання всіх необхідних документів.  
**Зміна 1.**

12. Комісія зобов'язується не розголошувати відомості конфіденційного характеру, що будуть одержані під час перевірки.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 31/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Голова Комісії \_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії \_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали, прізвище)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 32/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 4  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(назва ОС, адреса, тел.)

**Акт обстеження процесу надання послуг** \_\_\_\_\_  
(назва послуги)

1. Підприємство: \_\_\_\_\_  
(назва та адреса підприємства)

2. Мета перевірки \_\_\_\_\_  
(перевірка надання послуг за показниками безпеки та/або оцінювання відповідності типу/класу підприємства)

3. Підстава для проведення перевірки:

3.1. Заявка від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_.

3.2. Рішення за заявкою від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_.

3.3. Договір від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_.

4. Склад комісії: Голова комісії \_\_\_\_\_  
(ініціали, прізвище)

Члени комісії: \_\_\_\_\_  
(ініціали, прізвище)

5. Представники підприємства, в присутності яких проводилась перевірка:

\_\_\_\_\_ (посада) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

6. Комісія зобов'язується не розголошувати відомості конфіденційного характеру, що будуть одержані під час перевірки.

7. Вихідні дані: (надати коротку характеристику підприємства)

8. Нормативні документи, на відповідність яким проводиться сертифікація послуг: \_\_\_\_\_  
(позначення НД)

9. Результати обстеження процесу надання послуг (наводяться результати перевірки, в т.ч. згідно з протоколами обстеження)

№ п/п	Назва об'єктів перевірки	Результати обстеження	Висновки
1	Зазначаються об'єкти перевірки згідно з вимогами нормативно-правових актів та НД		

10. Зауваження: (викладається зміст зауважень та невідповідностей, виявлених під час перевірки (за наявності)).

11. Висновки \_\_\_\_\_  
(висновок за результатами перевірки щодо відповідності надання послуг вимогам НД та, за необхідності, відповідності заявленому типу/класу)

12. Додатки:

1. .

2.

3.

Акт складено на \_\_\_\_\_ арк. у \_\_\_\_\_ прим. і надіслано (вручено):

Голова комісії \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

Члени комісії: \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

З актом ознайомлений і один примірник отримав:

Представник підприємства \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (посада, прізвище та ініціали)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 33/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 5  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(назва ОС, адреса, тел.)

**Рішення № \_\_\_\_\_**  
від " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**про видачу сертифіката відповідності на послуги**

Орган з сертифікації внаслідок розгляду й аналізу отриманих результатів аудиту (обстеження) процесу надання послуг \_\_\_\_\_

(зазначаються усі документи, що розглядалися – висновки, протоколи, акти, звіти тощо)

**приймає таке рішення:**

1 \_\_\_\_\_  
(назва послуг, код за ДКПП, назва підприємства-виконавця послуг)

відповідає вимогам, що встановлені \_\_\_\_\_

(позначення нормативних документів)

2\* Засвідчити відповідність \_\_\_\_\_ вимогам, які висуваються до \_\_\_\_\_  
(назва підприємства) (тип/категорія/клас)

3 Видати \_\_\_\_\_ сертифікат відповідності  
(назва підприємства-виконавця послуг)  
терміном на \_\_\_\_\_ роки.

Керівник органу з сертифікації  
(або уповноважена ним особа)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)

\* заповнюється у разі оцінювання типу/категорії/класу



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 34/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 6  
(рекомендований)  
**Керівнику органу з сертифікації**

### ЗАЯВКА

**на проведення сертифікації послуг щодо тимчасового розміщення (проживання) у Системі  
УкрСЕПРО та/або оцінювання засобу розміщення\***

1. \_\_\_\_\_  
(назва заявника, власна назва та місцезнаходження засобу розміщення, найменування та код за ЄДРПОУ

\_\_\_\_\_ (юридичних осіб (ПІБ та ідентифікаційний номер за ДРФО (за наявності) фізичної особи))

в особі \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові виконавця послуги або уповноваженої ним особи та його посада)

заявляє, що послуги з тимчасового розміщення (проживання) за кодом ДКПП \_\_\_\_\_  
(код за ДК 016)

відповідають вимогам \_\_\_\_\_,  
(номер та назва НД)

і просить провести сертифікацію послуг на відповідність цим вимогам за правилами Системи  
УкрСЕПРО та/або оцінити відповідність категорії\* \_\_\_\_\_  
(вказати категорію)

2. Заявник зобов'язується:

Виконувати всі умови сертифікації;  
забезпечувати стабільність показників (характеристик) послуг, що підтверджені сертифікатом  
відповідності;

сплатити вартість проведення робіт із сертифікації послуг, визначену умовами договору,  
укладеного між заявником і органом з сертифікації.

3. Додаткові відомості \_\_\_\_\_  
(№ та дата доручення для посередника або інша необхідна інформація)

Керівник засобу розміщення  
або уповноважена ним особа

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

М.П.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

\* необхідне підкреслити

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 35/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 7  
(рекомендований)

### ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА

для проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) та/або оцінювання засобу розміщення

1. Найменування засобу розміщення \_\_\_\_\_
2. Засіб розміщення належить на праві власності (перебуває в оренді) \_\_\_\_\_
3. Найменування суб'єкта управління засобом розміщення (для об'єктів державної власності) \_\_\_\_\_
4. Місцезнаходження \_\_\_\_\_,  
телефон \_\_\_\_\_, факс \_\_\_\_\_, e:mail \_\_\_\_\_
5. Прізвище, ім'я, по батькові виконавця послуги або уповноваженої ним особи засобу розміщення \_\_\_\_\_
6. Категорія готелю або аналогічного йому засобу розміщення на момент подання заявки \_\_\_\_\_,  
на яку претендує \_\_\_\_\_.
7. Загальні відомості про засіб розміщення.
  - 7.1. Рік уведення в експлуатацію \_\_\_\_\_
  - 7.2. Рік реконструкції \_\_\_\_\_
  - 7.3. Кількість корпусів (будівель) \_\_\_\_\_
  - 7.4. Кількість поверхів \_\_\_\_\_
  - 7.5. Кількість засобів розміщення (котеджів, бунгало, наметів, караванів, караванів-будиночків) на території кемпінгу \_\_\_\_\_
  - 7.6. Сезонність експлуатації \_\_\_\_\_
  - 7.7. Загальна кількість обслуговуючого персоналу \_\_\_\_\_
  - 7.8. Наявність закладу ресторанного господарства або умов для самостійного готування їжі (необхідне підкреслити)
8. Відстань від:
  - центру міста \_\_\_\_\_
  - залізничного вокзалу \_\_\_\_\_
  - аеропорту \_\_\_\_\_
  - узбережжя \_\_\_\_\_

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 36/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Продовження додатку 7

9. Номерний фонд  
Номери вищої категорії

Номери	Кількість номерів	Кількість житлових кімнат	Кількість місць	Кількість одномісних номерів	Кількість двомісних номерів	
					з одним двоспальним ліжком	з двома односпальними ліжками
президентський апартамент						
апартамент						
люкс						
дуплекс						
напівлюкс (студіо)						
<b>разом</b>		-				

Однокімнатні номери (каюти):

Номери	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість одномісних номерів	Кількість двомісних номерів		Кількість багатомісних номерів (три і більше особи)
				з одним двоспальним ліжком	з двома односпальними ліжками	
першої категорії (стандарт)						
другої категорії						
третьої категорії						
четвертої категорії						
п'ятої категорії						
<b>разом</b>						

Номери	Кількість номерів	Кількість місць
з двох кімнат		
трьох і більше кімнат		
<b>разом</b>		

Разом у засобі розміщення: номерів - \_\_\_\_\_ місць - \_\_\_\_\_

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 37/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Продовження додатку 7

10. Перелік документів, необхідних для оцінювання засобу тимчасового розміщення (проживання). Для індивідуальних засобів розміщення з урахуванням його особливостей перелік нижчезазначених документів може бути скорочений за рішенням органу з сертифікації.

Зазначте - "так" (є), "ні" (немає):

10.1. Документ приймання в експлуатацію завершеного будівництва (реконструкції) об'єкта, оформлений відповідно до вимог чинного законодавства, \_\_\_\_\_

10.2. Паспорт технічного стану будівлі (споруди), оформлений відповідно до вимог чинного законодавства (за наявності), \_\_\_\_\_

10.3. Дозвіл (сертифікат, декларація, договір страхування відповідальності власників (користувачів) майна, тощо) на початок роботи підприємств або оренду приміщень, оформлений відповідно до вимог чинного законодавства (за наявності), \_\_\_\_\_

10.4. Акт приймання ліфтів (за їх наявності), договір на їх технічне обслуговування з підтвердженням його виконання, журнал перевірки технічного стану ліфтів \_\_\_\_\_

10.5. Сертифікат відповідності на послуги харчування (за наявності), \_\_\_\_\_

10.6. Документи (договори, довідки, посадові інструкції), що підтверджують забезпечення функціонування засобу розміщення \_\_\_\_\_

10.7. Договір про охорону приміщень засобу розміщення (за наявності власної служби охорони – посадові інструкції її співробітників) \_\_\_\_\_

10.8. Документ, що підтверджує відповідність встановленим до них вимогам технічних засобів телекомунікації та радіоелектронних засобів (сертифікат, декларація) \_\_\_\_\_

10.9. Документи для засобів розміщення, облаштованих на морських та річкових судах, видані відповідно до вимог чинного законодавства, \_\_\_\_\_

10.10. Журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з техніки безпеки, \_\_\_\_\_

10.11. Журнали, що підтверджують проведення робіт з технічного обслуговування установок пожежної сигналізації та автоматичних установок пожежогасіння, \_\_\_\_\_

10.12. План дій персоналу за надзвичайних ситуацій (для колективних засобів розміщення) \_\_\_\_\_

Керівник засобу розміщення  
або уповноважена ним особа

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

М. П.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 38/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 8  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(адреса, тел.)

## РІШЕННЯ

від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**за заявкою на проведення сертифікації послуг щодо тимчасового розміщення (проживання)  
та/або оцінювання засобу розміщення у Системі УкрСЕПРО**

Розглянувши заявку від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (найменування та ідентифікаційний код за ЄДРПОУ юридичних осіб)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові та ідентифікаційний номер за ДРФО (за наявності) фізичної особи))  
на сертифікацію послуг щодо тимчасового розміщення (проживання) за кодом \_\_\_\_\_,  
(код ДКПП)

які надаються \_\_\_\_\_, що знаходиться: \_\_\_\_\_  
(власна назва (найменування) засобу розміщення) (місцезнаходження)  
у Системі УкрСЕПРО, на відповідність вимогам нормативних документів та нормативно-правових  
актів щодо надання послуги та оцінювання категорії \_\_\_\_\_

**прийнято рішення.**

1. Сертифікація буде проведена на відповідність послуг вимогам таких НД:

\_\_\_\_\_ (найменування НД)

2. Схема сертифікації міститиме (потрібне відмітити):

- обстеження засобу розміщення;
- вибіркову перевірку номерного фонду;
- оцінку системи управління якістю;
- інспектування надання сертифікованих послуг.

4. Періодичність та форми проведення інспектування надання сертифікованих послуг будуть визначені сертифікаційним договором.

5. Роботи проводяться на підставі договору від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_\_.

Керівник органу з сертифікації  
(або уповноважена ним особа)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 39/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 9  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(адреса, тел.)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Керівник органу з сертифікації  
(або уповноважена ним особа)

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

### Програма обстеження засобу розміщення

\_\_\_\_\_ (найменування засобу розміщення)

1. Мета перевірки - встановлення відповідності процесу надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) \_\_\_\_\_

(найменування засобу розміщення)

вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів та оцінення його можливості забезпечувати стабільне надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) відповідно до вимог НД \_\_\_\_\_

(найменування нормативних документів та нормативно-правових актів)

2. Завдання перевірки - отримання об'єктивних даних про процес надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) для прийняття рішень щодо можливості видачі сертифіката відповідності на ці послуги.

3. Підстава для проведення перевірки:

3.1. Заявка \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
(найменування заявника)

3.2. Рішення за заявкою від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

3.3. Договір між \_\_\_\_\_ та \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

(найменування органу з сертифікації) (найменування заявника)

4. Місце проведення перевірки \_\_\_\_\_  
(найменування засобу розміщення, місцезнаходження)

5. Терміни проведення перевірки \_\_\_\_\_

6. Склад комісії з перевірки:

Голова комісії \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

Члени комісії: \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

\_\_\_\_\_

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 40/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Продовження додатку 9

7. Зміст перевірки засобу розміщення

<b>Об'єкти перевірки</b>	<b>Члени комісії, що проводять перевірку</b>	<b>Примітки</b>
Зазначаються об'єкти перевірки згідно з вимогами нормативно-правових актів та нормативних документів		

8. Документування результатів перевірки

8.1. Результати перевірки оформлюються актом обстеження засобу розміщення, складений комісією після закінчення остаточної перевірки та надання всіх необхідних документів. **Зміна 1**

8.2. Акт буде складено у \_\_\_\_\_ примірниках і надсилається:

\_\_\_\_\_

9. Комісія зобов'язується не розголошувати відомості конфіденційного характеру, що будуть одержані під час перевірки \_\_\_\_\_, (найменування засобу розміщення), та не передавати матеріали перевірки в будь-які організації чи будь-яким особам.

Голова комісії \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

Члени комісії: \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

\_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 41/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 10  
(рекомендований)

## ПРОТОКОЛ

від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ року N \_\_\_\_\_  
перевірки номерного фонду

(найменування засобу розміщення)

на відповідність вимогам ДСТУ 4268 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги"

Номер \_\_\_\_\_, категорія номера \_\_\_\_\_, одномісний, двомісний, багатомісний, однокімнатний, багатокімнатний, загальна площа \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup>, площа санвузла \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup>.

1. Результати перевірки відповідності номерного фонду загальним вимогам до засобів розміщення викладені в таблиці.

N з/п	ВИМОГА	Фактичний стан				Висновок про відповідність
		відмінний	добрий	задовільний	незадовільний	
1	<b>Технічна оснащеність номерів</b>					
	(перелік вимог згідно з пунктом 5.7 ДСТУ 4268)					
2	<b>Оснащеність номерів меблями та інвентарем</b>					
	(перелік вимог згідно з пунктом 5.9 ДСТУ 4268)					
3	<b>Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла</b>					
	(перелік вимог згідно з пунктом 5.10 ДСТУ 4268)					

### 2. Висновки

Голова комісії \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

\_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

Члени комісії: \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

\_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

Перевірка проводилась у присутності представника засобу розміщення

\_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

(посада)

(підпис)

М. П.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 42/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 11  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(назва ОС, адреса, тел.)

## РІШЕННЯ

від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ року N \_\_\_\_\_

### про видачу сертифіката відповідності на послуги з тимчасового розміщення (проживання) та/або оцінення відповідності заявленій категорії в Системі УкрСЕПРО

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_ у результаті розгляду й аналізу  
(найменування органу з сертифікації)  
отриманих результатів перевірки послуг з тимчасового розміщення (проживання), які надаються  
\_\_\_\_\_, що знаходиться: \_\_\_\_\_,  
(найменування засобу розміщення) (місцезнаходження)

а саме:

акта обстеження засобу розміщення від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_\_;  
протоколу від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ № \_\_\_\_\_ вибіркової перевірки відповідності  
номерного фонду засобу розміщення вимогам ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби  
розміщення. Загальні вимоги";

\*звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до заявленої категорії \_\_\_\_\_  
від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ № \_\_\_\_\_;

\*протоколів від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ №№ \_\_\_\_\_ вибіркової перевірки відповідності  
номерного фонду засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація  
готелів» до заявленої категорії \_\_\_\_\_;

сертифіката на систему управління якістю засобу розміщення від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ № \_\_\_\_\_ з  
терміном дії до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ року,

### приймає таке рішення:

1. Послуги з тимчасового розміщення (проживання) за кодом ДКПП \_\_\_\_\_, які  
надаються \_\_\_\_\_, відповідають вимогам таких НД  
(назва засобу розміщення)

(№ та назви НД та нормативно-правових актів)

\*2. \_\_\_\_\_ відповідає вимогам ДСТУ 4269 до категорії \_\_\_\_\_.  
(назва засобу розміщення)

3. Видати \_\_\_\_\_  
(назва заявника, його адреса, код ЄДРПОУ)

сертифікат відповідності на послуги з тимчасового розміщення (проживання) та засвідчити  
відповідність \_\_\_\_\_ вимогам, встановленим до \_\_\_\_\_ категорії \_\_\_\_\_  
(назва засобу розміщення)

терміном на \_\_\_\_\_.

Керівник органу з сертифікації  
(або уповноважена ним особа) \_\_\_\_\_

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАВАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 43/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

(підпис)

(ініціали, прізвище)

\* Заповнюється у разі засвідчення заявленій категорії готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269.



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	П 3.6.11/203-20	Ред. 2 Зм. 1
		Сторінки: 44/80	Дата введення: 28.08.2020

Додаток 12  
(рекомендований)

## ПРОТОКОЛ

від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. № \_\_\_\_\_  
вибіркової перевірки номерного фонду

(найменування готелю або аналогічного йому засобу розміщення)  
на відповідність вимогам ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів"  
до категорії \_\_\_\_\_

(вид категорії)

Номер \_\_\_\_\_, категорія номера \_\_\_\_\_, одномісний, двомісний, багатомісний,  
однокімнатний, багатокімнатний,  
загальна площа \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup>, площа санвузла \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup>

1. Результати перевірки відповідності номерного фонду вимогам до засобів розміщення  
категорії \_\_\_\_\_ викладені в таблиці 1.  
(вид категорії)

Таблиця 1

№ з/п	ВИМОГА	Фактичний стан				Висновок про відповідність
		відмінний	добрий	задовільний	незадовільний	
1	<b>Технічна оснащеність номерів</b>					
	(перелік вимог до готелів та аналогічних йому засобів розміщення відповідної категорії згідно з частиною III (пункти 21, 22, 23, 27), частиною IV (пункти 31, 32, 33, 34), частиною V таблиці 1 розділу 5 ДСТУ 4269)					
2	<b>Оснащеність номерів меблями та інвентарем</b>					
	(перелік вимог до готелів та аналогічних йому засобів розміщення відповідної категорії згідно з частиною VI таблиці 1 розділу 5 ДСТУ 4269)					
3	<b>Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла</b>					
	(перелік вимог до готелів та аналогічних йому засобів розміщення відповідної категорії згідно з частиною VII таблиці 1 розділу 5 ДСТУ 4269)					

2. Результати перевірки якості устаткування та оснащення номерного фонду засобу розміщення відповідно до вимог ДСТУ 4269 до категорії \_\_ викладені в таблиці 2.

Таблиця 2

№ з/п	ВИМОГА	Фактичний стан				Висновок про відповідність
		відмінний	добрий	задовільний	незадовільний	
1	Покриття підлоги					
2	Зовнішній вигляд і оформлення стін					
3	Занавіски (цупкі та прозорі)					
4	Меблі					
5	Технічне устаткування					
6	Посуд, інвентар					
7	Постільна білизна					

### 3. Висновки

Голова комісії \_\_\_\_\_

(підпис)

(ініціали, прізвище)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 45/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Члени комісії:

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(ініціали, прізвище)

Перевірка проводилася у присутності представника \_\_\_\_\_

Назва засобу розміщення

\_\_\_\_\_

(посада)

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(ініціали, прізвище)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 46/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 13  
(рекомендований)

\_\_\_\_\_ (найменування і реквізити органу із сертифікації)

### ЗВІТ ПРО ОЦІНКУ ВІДПОВІДНОСТІ

\_\_\_\_\_ (найменування засобу розміщення)

ВИМОГАМ ДО КАТЕГОРІЇ \_\_\_\_\_  
(вид категорії)

1. Місце проведення перевірки \_\_\_\_\_  
(місцезнаходження засобу розміщення)

2. Мета та завдання перевірки \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Терміни проведення перевірки \_\_\_\_\_

4. Склад комісії: Голова комісії \_\_\_\_\_  
(ініціали, прізвище)

Члени комісії: \_\_\_\_\_  
(ініціали, прізвище)

5. Представники \_\_\_\_\_, у присутності яких проводилась  
перевірка \_\_\_\_\_ (назва засобу розміщення)  
\_\_\_\_\_ (посада) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

6. Результати оцінки відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” до категорії \_\_\_\_\_ викладені в таблиці 1.  
(вид категорії)

Таблиця 1

№ з/п	ВИМОГА	Фактичний стан				Висновок про відповідність
		відмінний	добрий	задовільний	незадовільний	
	(перелік вимог до готелів та аналогічних йому засобів розміщення відповідної категорії згідно з таблицею 1 розділу 5 (крім частин V, VI, VII) ДСТУ 4269					

7. Висновки щодо врахування потреб інвалідів згідно з розділом 6 ДСТУ 4269:

8. Результати перевірки якості устаткування та оснащення готелю або аналогічного йому засобу розміщення згідно з вимогами розділу 7 ДСТУ 4269 викладені в таблиці 2.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 47/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Продовження додатку 13  
Таблиця 2

№ з/п	ВИМОГА	Фактичний стан				Висновок про відповідність
		відмінний	добрий	задовільний	незадовільний	
1	Зовнішній вигляд фасаду і розміщення будівлі					
2	<b>Якість і стан інтер'єру холів, салонів, інших приміщень загального користування та їх устаткування:</b>					
2.1	Покриття підлоги					
2.2	Зовнішній вигляд і оформлення стін					
2.3	Занавіски (цупкі та прозорі)					
2.4	Меблі					
2.5	Технічне устаткування					
3	<b>Якість і стан устаткування санвузлів загального користування:</b>					
3.1	Покриття підлоги					
3.2	Покриття стін					
3.3	Санітарне устаткування					

9. Загальні висновки \_\_\_\_\_

10. Додатки:

Протоколи від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ вибіркової перевірки відповідності номерного фонду вимогам ДСТУ 4269 до категорії \_\_\_\_\_ .  
(вид категорії)

Звіт складено на \_\_\_\_\_ арк. у \_\_\_\_\_ прим. і надіслано:

\_\_\_\_\_

Голова комісії \_\_\_\_\_

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Члени комісії: \_\_\_\_\_

(підпис)

(ініціали, прізвище)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 48/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 14  
(рекомендований)

**Керівнику органу з сертифікації**

\_\_\_\_\_ (назва ОС)

**Заявка**

**на проведення сертифікації послуг щодо забезпечення харчуванням та/або оцінювання об'єкта надання послуг на відповідність типу/класу в Системі УкрСЕПРО**

1. \_\_\_\_\_  
(назва заявника, власна назва об'єкта надання послуг, адреса, код за ЄДРПОУ)

в особі \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я та по батькові керівника та його посада)

заявляє, що послуги \_\_\_\_\_  
(назва виду послуги, код за ДКПП)

відповідають вимогам \_\_\_\_\_,  
(позначення та назва НД)

і просить провести сертифікацію цих послуг на відповідність вимогам зазначених НД та/або оцінити відповідність типу/класу \_\_\_\_\_

2. Заявник зобов'язується:  
виконувати всі умови сертифікації;  
забезпечувати стабільність показників (характеристик) надання послуг, що підтверджені сертифікатом відповідності;  
сплатити всі витрати за проведення сертифікації.

3. Додаткові відомості \_\_\_\_\_

(фінансові реквізити заявника та фактична адреса (місцезнаходження) підприємства, № і дата доручення посереднику тощо)

Керівник підприємства

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали та прізвище)

М.П.

\_\_\_\_\_ (дата)



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 49/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 15  
(рекомендований)

**Опитувальна анкета  
для проведення сертифікації послуг щодо забезпечення харчуванням) та/або оцінювання  
типу та/або класу об'єкта надання послуг**

1. Назва підприємства, код ЄДРПОУ \_\_\_\_\_
  2. Тип \_\_\_\_\_ та клас об'єкта надання послуг \_\_\_\_\_  
(закусочна, їдальня, кафе, бар, ресторан) (для барів та ресторанів - перший, вищий, люкс)
  3. Фактична адреса підприємства (місцезнаходження) \_\_\_\_\_
  4. Телефон підприємства \_\_\_\_\_
  5. Прізвище, ім'я та по батькові керівника підприємства \_\_\_\_\_
  6. Відповідальним за сертифікацію від підприємства призначений: \_\_\_\_\_
- 
7. Назва сертифікованої послуги, код КВЕД \_\_\_\_\_
  8. Позначення і назва НД, на відповідність яким повинна бути проведена сертифікація \_\_\_\_\_
- 
9. Чисельність персоналу підприємства \_\_\_\_\_
  10. Кількість місць для обслуговування замовників \_\_\_\_\_
  11. Орієнтована кількість блюд, що виготовляється \_\_\_\_\_
  12. Інформація щодо системи контролю якості надання послуг: \_\_\_\_\_
    - 12.1 Наявність системи контролю якості \_\_\_\_\_
    - 12.2 Наявність документів, які відображають вимоги до:
      - прийняття (вхідного контролю) сировини, напівфабрикатів, матеріалів, покупних, виробів, пакування тощо \_\_\_\_\_
      - контролю процесу обслуговування замовників \_\_\_\_\_
      - контролю процесу виробництва \_\_\_\_\_
      - контролю якості надання послуг (продукції, що підготовлена до реалізації) \_\_\_\_\_
      - контролю санітарного стану приміщень, технічного оснащення та санітарні вимоги до персоналу \_\_\_\_\_
    - 12.3 Наявність нормативних, технологічних, методичних документів, які відображають методи контролю надання послуг та виробництва кулінарної продукції \_\_\_\_\_
    - 12.4 Чи ведеться в підприємства облік, зберігання та внесення змін в нормативну та технологічну документацію \_\_\_\_\_
  13. Метрологічне забезпечення виробництва \_\_\_\_\_
    - 13.1 Наявність обліку засобів вимірювання \_\_\_\_\_
    - 13.2 Наявність та ведення графіків повірки засобів вимірювання \_\_\_\_\_
    - 13.3 Забезпеченість технологічних процесів засобами вимірювань у відповідності з засобами вимірювань згідно з технологічною документацією \_\_\_\_\_
    - 13.4 Наявність паспортів, атестатів, свідоцтв, клейм, які підтверджують своєчасність повірок чи калібрування засобів вимірювань \_\_\_\_\_
  14. Інформація стосовно кваліфікації основного персоналу: \_\_\_\_\_
    - 14.1 Відповідність кваліфікації основного персоналу типу і класу \_\_\_\_\_
    - 14.2 Наявність контролю професійного рівня виконавців \_\_\_\_\_
    - 14.3 Наявність планів заходів щодо підвищення кваліфікації та навчання кадрів \_\_\_\_\_
  15. Чи відповідає асортимент та якість наданих послуг типу і класу об'єкту надання послуг \_\_\_\_\_
  16. Чи відповідає технічне оснащення підприємства асортименту наданих послуг \_\_\_\_\_
  17. Кількість претензій замовників до якості виконаних послуг на протязі року \_\_\_\_\_
  18. Кількість перевірок підприємства наглядовими організаціями протягом року \_\_\_\_\_

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 50/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

*Примітка. Інформація за п.п. 12-16 зазначається у вигляді "так" чи "ні".*

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 51/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Продовження додатку 15

**Документація, яка подається заявником для проведення попередньої оцінки підприємства під час сертифікації послуг:**

1. Статут підприємства.
2. Дозвіл на початок роботи підприємств або оренду приміщень, оформлений відповідно до вимог чинного законодавства.
3. Перелік наявних на підприємстві нормативно-правових актів та технологічних документів, які відображають вимоги безпеки послуг, а також методи контролю та перевірок результатів надання послуг.
4. Узгоджений перелік послуг, що надаються.
5. Обґрунтування типу і класу об'єкту надання послуг (за необхідності підтвердження).
6. Опис діючої на підприємстві структури відповідальності за якість надання послуг.
7. Коротка характеристика підприємства (включаючи структурну схему та опис сполучень між структурними підрозділами).
8. Санітарно-мікробіологічні дослідження кулінарної продукції.
9. Документи (договори, довідки, посадові інструкції), що підтверджують забезпечення функціонування об'єкту надання послуг.
10. Журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з техніки безпеки.
11. Журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з пожежної безпеки.

**Керівник підприємства** \_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали, прізвище)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 52/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 16  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(назва ОС, адреса, тел.)

**Акт відбору зразків  
кулінарної продукції для сертифікаційних випробувань**

від " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 р.

В \_\_\_\_\_  
(назва підприємства-заявника, адреса, код за ЄДРПОУ)

мною \_\_\_\_\_  
(посада, прізвище, ініціали, представника органу з сертифікації)

у присутності \_\_\_\_\_  
(посада, прізвище, ініціали представника підприємства - заявника)

відібрані зразки страв для проведення випробувань за органолептичними та фізико-хімічними показниками та показниками безпеки, які пройшли контроль виробника\*

№ п/п	Назва зразків	Одиниця вимірювання	Розмір партії в одиницях вимірювання	Виробник (підприємство, країна)	Дата виготовлення/кінцевий термін реалізації	Кількість відібраних зразків (проб)
1	2	3	4	5	6	7

Відібрані зразки ідентифіковані за зовнішніми ознаками і показниками:

\_\_\_\_\_ (перелік перевірених показників)

Представник органу з сертифікації \_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

Представник заявника \_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

\* відбір зразків страв для проведення випробувань за фізико-хімічними показниками та показниками безпеки, в т.ч. мікробіологічними показниками, здійснюється у разі виявлення ризиків можливості виникнення шкідливого впливу на здоров'я людини та ступінь цього впливу, що походить з небезпечного(их) фактора(ів) у харчовому продукті.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 53/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 17  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(назва ОС, адреса, тел.)

### Акт ідентифікації

\_\_\_\_\_ (назва продукції)

ЩО ВИГОТОВЛЯЄТЬСЯ \_\_\_\_\_  
(назва підприємства)

Дата \_\_\_\_\_ Місце \_\_\_\_\_  
(дата ідентифікації продукції) (місце виготовлення продукції)

Представники органу з сертифікації \_\_\_\_\_  
(посада, прізвище, ім'я та по батькові)

та уповноважений представник заявника \_\_\_\_\_  
(посада, прізвище, ім'я та по батькові)

Склали цей акт як свідоцтво про те, що відібрані зразки продукції відповідають або не відповідають вимогам ст.15 Закону України "Про захист прав споживачів", а саме: дата виготовлення \_\_\_\_\_

інформація про продукцію \_\_\_\_\_  
(технологічний документ, за яким виготовлена продукція)

За органолептичними показниками

\_\_\_\_\_ (перерахувати перевірені показники)

Продукція ідентифікована як

\_\_\_\_\_ (назва ідентифікованої продукції)

Ідентифікація за органолептичними показниками проведена згідно з

\_\_\_\_\_ (позначення та назва нормативного документа)

Відібрані зразки продукції ідентифіковані і можуть бути передані на випробування з метою сертифікації.

Залишки зразків продукції після випробувань за органолептичними показниками повернені представнику заявника.

Представники органу з сертифікації \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

Представник заявника \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 55/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Представник органу з сертифікації

\_\_\_\_\_

(посада, підпис, прізвище та ініціали)

Представник підприємства:

\_\_\_\_\_

(посада, підпис, прізвище та ініціали)



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 56/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 19  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(назва ОС, адреса, тел.)

**ПРОТОКОЛ**  
від “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**обстеження закладу ресторанного господарства для засвідчення типу, класу та номенклатури послуг із забезпечення харчуванням**

**1. Заклад ресторанного господарства** \_\_\_\_\_  
(назва підприємства-виконавця послуг)

\_\_\_\_\_ (юридична та фактична адреса, код ЄДРПОУ)

**2. Тип (клас) закладу ресторанного господарства, заявлений для оцінювання:** \_\_\_\_\_  
(вказати тип/ клас)

**3. Результати проведення обстеження:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (навести результати обстеження процесу надання послуг)

**4. Висновки**

\_\_\_\_\_ (наводяться висновки за результатами проведення обстеження процесу надання послуг)

**5. Заклад ресторанного господарства можливо класифікувати як:** \_\_\_\_\_  
(вказати тип та клас)

**6. Протокол складено на \_\_\_\_\_ арк. у \_\_\_\_ прим:**

Голова комісії: \_\_\_\_\_  
(посада, прізвище, ініціали)

Члени комісії: \_\_\_\_\_  
(посада, прізвище, ініціали)

\_\_\_\_\_ (посада, прізвище, ініціали)

Із протоколом ознайомлений та один примірник отримав:

Представник закладу  
ресторанного господарства \_\_\_\_\_  
(посада, підпис, прізвище та ініціали)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 57/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 20  
(рекомендований)

**ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА**  
попереднього аналізу для проведення сертифікації  
перукарських послуг та інших послуг щодо доглядання за зовнішністю та  
оцінювання на відповідність категорії

- 1 Назва підприємства, код ЄДРПОУ \_\_\_\_\_
- 2 Документи про належність підприємства за формою власності: \_\_\_\_\_
- 3 Відомча належність \_\_\_\_\_
- 4 Адреса \_\_\_\_\_
- Телефон \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_
- 5 Прізвище, ім'я, по-батькові керівника \_\_\_\_\_
- 6 Загальні відомості про підприємство: \_\_\_\_\_
- 6.1 Рік введення до експлуатації \_\_\_\_\_
- 6.2 Рік реконструкції \_\_\_\_\_
- 6.3 Кількість приміщень \_\_\_\_\_
- 6.4 Загальна площа приміщень \_\_\_\_\_
- 6.5 Номенклатура послуг, які надає підприємство \_\_\_\_\_
- 6.6 Загальна кількість обслуговуючого персоналу \_\_\_\_\_
- 7 Перелік документів, необхідних для сертифікації послуг (вказується - "так" (є), "ні" (немає):
- 7.1 Статут підприємства. \_\_\_\_\_
- 7.2. Висновок (довідки, акти обстеження тощо) державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо відповідності об'єкту надання послуг вимогам санітарного законодавства, (за необхідності) \_\_\_\_\_
- 7.3 Дозвіл (довідки, акти перевірки тощо) на початок роботи підприємств та оренду приміщень, (за необхідності). \_\_\_\_\_
- 7.4 Договір на обслуговування пожежної сигналізації. \_\_\_\_\_
- 7.5 Договір на гаряче та холодне водопостачання. \_\_\_\_\_
- 7.6 Договір на обслуговування щодо утилізації (вивезенню) відходів. \_\_\_\_\_
- 7.7 Договір на прання білизни. \_\_\_\_\_
- 7.8 Договір на технічне обслуговування обладнання. \_\_\_\_\_
- 7.9 Договір на технічне обслуговування притяжно-витяжної вентиляції. \_\_\_\_\_
- 7.10 Перелік перукарських та косметичних послуг, що надаються підприємством. \_\_\_\_\_
- 7.11 Сертифікати відповідності на парфумерно-косметичну продукцію, що використовуються підприємством. \_\_\_\_\_
- 7.12 Перелік електрообладнання і електроінструментів. \_\_\_\_\_
- 7.13 Сертифікати на електрообладнання і електроінструменти, які використовуються підприємством. \_\_\_\_\_
- 7.14 Наказ по підприємству про відповідального (відповідальних) за якість обслуговування при наданні послуг. \_\_\_\_\_
- 7.15 План дій персоналу в надзвичайних ситуаціях \_\_\_\_\_

Керівник підприємства:

(підпис) \_\_\_\_\_

(Ініціали, прізвище) \_\_\_\_\_

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 58/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 21  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(назва ОС, адреса, тел.)

**ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_**  
**від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.**

**ПЕРЕВІРКИ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ БЕЗПЕКИ**  
**Підприємство \_\_\_\_\_**  
(назва підприємства-виконавця послуг)

\_\_\_\_\_ (юридична та фактична адреса, код ЄДРПОУ підприємства-виконавця послуг)

**Керівник \_\_\_\_\_**  
(посада, ПІБ керівника підприємства)

**Підстава для проведення сертифікаційної перевірки:**

Заявка від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_;

Рішення за заявкою № \_\_\_\_\_ від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.;

Договір між ДП "УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ" та \_\_\_\_\_  
(назва організації)

**Склад комісії: Голова комісії: \_\_\_\_\_**  
(Прізвище, ініціали)

**Члени комісії: \_\_\_\_\_**  
(Прізвище, ініціали)

**Представники підприємства,  
в присутності яких проводилась перевірка: \_\_\_\_\_**  
(Прізвище, ініціали)

**Вимоги до конфіденційності**

Орган з сертифікації несе відповідальність за забезпечення конфіденційності інформації, яка отримується під час обстеження процесу надання послуг

**Перевірка проводилася на відповідність вимогам таких документів:**

\_\_\_\_\_ (позначення та назва нормативно-правових документів)

**Результати проведення перевірки:**

\_\_\_\_\_ (навести результати обстеження процесу надання послуг)

**Зауваження:**

\_\_\_\_\_ (викладається зміст зауважень та невідповідностей)

**Висновки:**

\_\_\_\_\_ (наводяться висновки за результатами проведення обстеження процесу надання послуг)

**Додатки:**

1. \_\_\_\_\_.

2. .... \_\_\_\_\_  
(навести перелік додатків)

Протокол складено на \_\_\_\_\_ арк. в \_\_\_\_\_ прим, і направлено (вручено):

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

**Голова комісії: \_\_\_\_\_**

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 59/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

(Прізвище, ініціали)

**Члени комісії:**

\_\_\_\_\_ (Прізвище, ініціали)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 60/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 22  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(назва ОС, адреса, тел.)

**ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_**  
від "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ПЕРЕВІРКИ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ КАТЕГОРІЇ**

\_\_\_\_\_ (вказати заявлену категорію послуги)

**Об'єкт надання послуг** \_\_\_\_\_  
(назва підприємства-виконавця послуг)

\_\_\_\_\_ (юридична та фактична адреса, код ЄДРПОУ підприємства-виконавця послуг)

**Керівник** \_\_\_\_\_  
(Посада, прізвище, ім'я та по батькові керівника підприємства)

**Підстава для проведення перевірки:**

Заявка від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_;

Рішення за заявкою № \_\_\_\_\_ від "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.;

Договір (контракт) між \_\_\_\_\_ та \_\_\_\_\_  
(назва організації)

**Склад комісії:** **Голова комісії:** \_\_\_\_\_  
(Прізвище, ініціали)

**Члени комісії:** \_\_\_\_\_  
(Прізвище, ініціали)

**Представники об'єкту надання послуг,  
в присутності яких проводилась перевірка:** \_\_\_\_\_  
(Прізвище, ініціали)

**Вимоги до конфіденційності**

Орган з сертифікації несе відповідальність за забезпечення конфіденційності інформації, яка отримується під час обстеження процесу надання послуг

**Перевірка проводилася на відповідність вимогам таких документів:**

\_\_\_\_\_ (позначення та назва нормативних документів)

**Результати проведення перевірки:**

\_\_\_\_\_ (навести результати обстеження процесу надання послуг)

**Зауваження:**

\_\_\_\_\_ (викладається зміст зауважень та невідповідностей)

**Висновки:** \_\_\_\_\_  
(наводяться висновки за результатами проведення обстеження процесу надання послуг)

**Додатки:**

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

(навести перелік додатків)

Протокол складено на \_\_\_\_\_ арк. в \_\_\_\_\_ прим. і направлено (вручено):

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

**Голова комісії:** \_\_\_\_\_

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 61/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

(Прізвище, ініціали)

**Члени комісії:** \_\_\_\_\_

(Прізвище, ініціали)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 62/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 23  
 Форма бланка сертифіката відповідності  
 (рекомендована форма заповнення)



Державне підприємство «Всеукраїнський державний науково-виробничий центр  
 стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів»

**ДОБРОВІЛЬНА СИСТЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ УкрСЕПРО**  
 Орган з сертифікації \_\_\_\_\_

# СЕРТИФІКАТ ВІДПОВІДНОСТІ

Зареєстровано в реєстрі за № \_\_\_\_\_  
 Термін дії з \_\_\_\_\_

Вид послуги

*Код ДКПП*

Відповідає вимогам

Заявник

Виконавець послуги

*Код ЄДРПОУ*

Назва та адреса  
 підприємства

Додаткова інформація

Сертифікат виданий органом з сертифікації

На підставі

Керівник .....  
 або уповноважена особа ОС  
 М.П.

підпис

ПІБ

*Чинність сертифіката можна перевірити в Реєстрі  
 Системи УкрСЕПРО ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ»*



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 63/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 23.1  
Форма бланка додатка



Державне підприємство «Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації,  
метрології, сертифікації та захисту прав споживачів»

**ДОБРОВІЛЬНА СИСТЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ УкрСЕПРО**

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_

**ДОДАТОК**  
**до сертифіката відповідності**

№ \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Уповноважена особа ОС

\_\_\_\_\_  
підпис

\_\_\_\_\_  
ПІБ

М.П.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 64/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 24  
Зразок договору  
(рекомендований)

## СЕРТИФІКАЦІЙНИЙ ДОГОВІР

від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (назва органу з сертифікації)  
зареєстрований за адресою: \_\_\_\_\_

що названий надалі «органом з сертифікації» та представлений \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (посада, прізвище, ім'я та по батькові керівника або уповноваженої ним особи)  
цим надає \_\_\_\_\_

(назва об'єкта надання послуг)

зареєстрованому за адресою: \_\_\_\_\_

що назване надалі «Заявник» та представлене \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (посада, прізвище, ім'я та по батькові керівника або уповноваженої особи)  
право застосування сертифіката(ів) відповідності на послуги та маркування знаком відповідності інформації щодо кожного виду послуг, зазначених у додатку до цього сертифікаційного договору (далі – Договір), які надаються протягом терміну дії сертифіката відповідності, на підставі нижченаведеного:

### 1 ЗАЯВНИК

#### Зобов'язується:

- 1.1. Виконувати усі умови сертифікації продукції в Добровільній системі УкрСЕПРО.
- 1.2. Забезпечити відповідність надаваних послуг усім вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, що наведені в сертифікаті відповідності.
- 1.3. Забезпечити безперешкодний доступ представникам, уповноваженим органом з сертифікації, до усіх дільниць надання сертифікованих послуг без попереднього повідомлення.
- 1.4. Попередньо сповіщати орган з сертифікації про всі зміни у процесі надання послуг, методах контролю за наданням послуг, що намічаються, стосовно показників, які підтверджені під час сертифікації. Здійснювати намічені зміни тільки після інформування органу з сертифікації.
- 1.5. На вимогу органу з сертифікації надавати зразки продукції для контрольних випробувань в обсязі проведення інспектування за якістю процесу надання сертифікованих послуг (за необхідності).
- 1.6. Вести облік усіх скарг, претензій на сертифіковані послуги, негайно повідомляти про них орган з сертифікації, приймати відповідні заходи з усунення причин, які до них призводять, та документувати проведені дії.
- 1.7. Сплачувати у встановленому порядку всі витрати, пов'язані з проведенням робіт із сертифікації послуг та інспектування за наданням сертифікованих послуг.
- 1.8. Під час використання інформації про сертифіковані послуги з метою реклами:
  - робити заяви щодо сертифікації тільки стосовно сертифікованих послуг;
  - не використовувати сертифікацію своїх послуг таким чином, який би погіршував репутацію органу з сертифікації, і не робити будь-яких заяв щодо сертифікації послуг, які орган з сертифікації може вважати неправильними або не правочинними;
  - у разі призупинення або скасування дії сертифіката відповідності припиняти використання всіх рекламних матеріалів, що містять будь-які посилання на сертифікацію;
  - використовувати сертифікацію лише для зазначення того, що послуги сертифіковані на відповідність підтвердженим вимогам;

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 65/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

- забезпечувати гарантію того, що жоден сертифікат відповідності або звіт або будь-яка їх частина не будуть використовуватись неправильно.

1.9. У разі призупинення дії сертифіката відповідності у зв'язку із виявленою невідповідністю сертифікованих послуг з причин, передбачених пунктом 5.8.4.1 Порядку (зокрема, невиконання умов договору, відмови заявника від оплати робіт, в т.ч. з інспектування, відсутності надання сертифікованих послуг протягом 12 місяців): **Зміна 1.**

— розробити та здійснити у терміни, погоджені з органом з сертифікації, коригувальні заходи для усунення причин невідповідності надання послуг;

— інформувати про проведені дії орган з сертифікації та надати йому задокументовані докази проведених коригувальних дій.

1.10. У разі скасування дії сертифікату відповідності у зв'язку із виявленою невідповідністю сертифікованих послуг:

— вжити відносно невідповідного процесу надання послуг заходи, передбачені чинним законодавством;

— зупинити надання споживачам небезпечних послуг;

— усунути невідповідності процесу надання послуг або забезпечити їх ненадання споживачеві, якщо усунення виявлених невідповідностей неможливе чи недоцільне.

#### **Має право**

1.11. Подавати апеляцію до органу з сертифікації з усіх розбіжностей, пов'язаних з сертифікацією послуг.

## **2 ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ**

#### **Зобов'язується:**

2.1. Інформувати про зміни, що намічаються, чинних нормативних документів, вимоги яких підтверджені під час сертифікації.

2.2. Виконувати інспектування сертифікованих послуг та процесів їх надання власними силами або силами уповноважених до виконання цих робіт представників органів з сертифікації систем управління.

2.4. Забезпечувати конфіденційність інформації, отриманої під час проведення робіт з сертифікації.

## **3 ІНШІ УМОВИ**

3.1. Цей Договір вступає в дію з моменту реєстрації сертифікату відповідності і залишається в силі протягом терміну його дії. Договір не діє без додатку до нього.

3.2. Дія Договору разом з додатком автоматично скасовується (призупиняється), у разі скасування (призупинення) або закінчення терміну дії сертифікату відповідності, включеного в додаток до Договору.

3.3. Сертифікат відповідності скасовується (у разі прийняття такого рішення) у такі терміни: **Зміна 1.**

<b>Ситуація, яка є причиною скасування права застосування сертифіката відповідності</b>	<b>Термін скасування права застосування сертифіката відповідності</b>
Бажання заявника (виробника)	За домовленістю сторін
ОС виявлено надання споживачам небезпечних послуг	Негайно
Забезпечення відповідності процесу надання послуг новим вимогам НД	За домовленістю сторін, але не пізніше терміну, встановленого ОС
Невиконання фінансових зобов'язань за договором з виконавцем робіт (відмова від оплати робіт, в т.ч. з інспектування) та/або відмова від проведення інспектування за наданням сертифікованих послуг	Визначає ОС
Невиконання заявником умов договору	Визначає ОС

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 66/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

3.4. Повідомлення про скасування права застосування сертифіката відповідності направляється другій стороні рекомендованим листом (або в інший спосіб) з наведенням причин скасування і дати припинення дії.

3.5. У випадках, якщо об'єкт надання послуг сповіщає ОС про власну невідповідність прийняти нові вимоги у встановлені терміни, порушує терміни, або, якщо результати перевірки процесу надання послуг на відповідність зміненим вимогам негативні, право застосування сертифіката відповідності вважається скасованим з часу введення в дію нових вимог.

3.6. Відповідальність за забезпечення стабільності якісного та безпечного надання послуг, підтверджених під час сертифікації та інспекційного нагляду, несе заявник згідно з чинним законодавством України. **Зміна 1.**

Від органу з сертифікації

\_\_\_\_\_

(посада)

\_\_\_\_\_ (підпис, ініціали та прізвище) М.П.

Від підприємства

\_\_\_\_\_

(посада)

\_\_\_\_\_ (підпис, ініціали та прізвище) М.П.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 67/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток до Договору  
(рекомендований)

.....  
Назва ОС, його місцезнаходження, реквізити

**Додаток**  
**до сертифікаційного договору № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_**

### 1. Сертифіковані послуги

Таблиця 1

<b>№ сертифіката відповідності</b>	<b>Виконавець послуги та/або місце надання послуги</b>	<b>Послуга:</b>

### 2. Інспектування процесу надання послуг буде містити процедури, зазначені в таблиці 2:

Таблиця 2

<b>Процедура інспектування</b>	<b>Періодичність</b>	<b>Термін проведення</b>	<b>Виконавець</b>
<input type="checkbox"/> аналіз документації			
<input type="checkbox"/> перевірка якості процесу надання послуг			
<input type="checkbox"/> перевірка відповідності засвідченим типу/категорії/класу			
<input type="checkbox"/> оцінка системи управління			
<input type="checkbox"/> контрольні випробування*			

\* стосується інспектування процесу надання послуг закладами РГ

#### **Примітки:**

1. Програма інспектування процесу надання послуг буде визначена на підставі інформації, отриманої під час дії сертифіката відповідності, та зазначена в рішенні на проведення інспектування.

2. ОС може змінити терміни проведення інспектування, про що буде повідомлено заявника додатково.

3. У разі невиконання заявником вимог щодо своєчасного проведення інспектування, дія сертифіката буде вважатись призупиненою та може бути поновлена тільки після проведення інспектування та розроблення нової програми інспектування сертифікованих послуг та процесу їх надання.

### 3. Знак відповідності Добровільної системи УкрСЕПРО

2.1 Знак відповідності призначений для позначення сертифікованих послуг в Добровільній системі УкрСЕПРО (далі – Знак), з метою інформування споживача про те, що послуги відповідають вимогам, підтвердженим під час їх сертифікації.

2.2 Знак представляє собою стилізоване зображення трилисника, вписаного у квадрат (рис. 1).

2.3 Розмір Знака визначає заявник, який одержав право маркування інформації про надання послуг цим Знаком, шляхом вибору базового розміру Н згідно з рисунком 2.

2.4 Зображення Знака може бути плоским або рельєфним і виконується двома контрастними кольорами. Зображення Знака може бути виконано будь-яким технологічним способом, що забезпечує його чіткість та розбірливість.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 68/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

2.5 Під Знаком наноситься обліковий номер органу з сертифікації - \_\_\_\_\_.

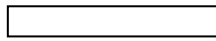


Рис. 1

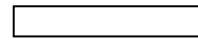
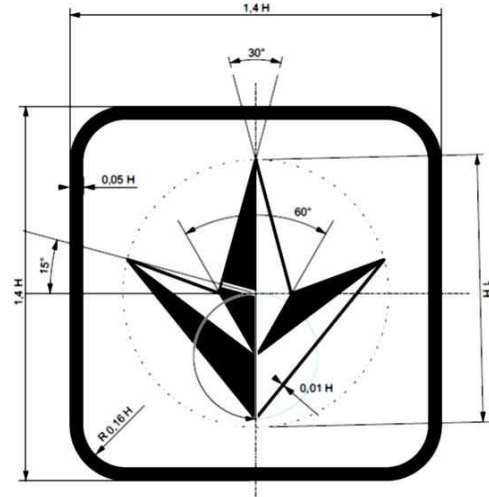



Рис. 2

.....  
(керівник або уповноважена особа ОС)

.....  
(підпис)

.....  
(ПІБ)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 69/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 25  
(рекомендований)

## **ПОРЯДОК інспектування (нагляду) стабільності якісного надання сертифікованих послуг**

### **27.1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

27.1.1 Здійснення інспектування (нагляду) за сертифікованими послугами та процесом їх надання (далі – інспектування) є невід'ємною частиною робіт з сертифікації, яка передбачена Добровільною системою УкрСЕПРО. Інспектування проводиться за послугами, що надаються протягом терміну дії сертифіката відповідності згідно з договором за програмою інспектування.

27.1.2 Інспектування проводиться з метою:

27.1.2.1 забезпечення постійної відповідності сертифікованих послуг вимогам НД;

27.1.2.2 підтримки впевненості всіх зацікавлених сторін у тому, що сертифіковані послуги продовжують відповідати зазначеним у сертифікаті відповідності вимогам і знак відповідності використовується вірно;

27.1.2.3 попередження виникнення умов, що можуть привести до надання послуг, що не відповідають вимогам НД;

27.1.2.4 оцінки виконання підприємством умов Договору;

27.1.2.5 оцінки виконання підприємством коригувальних заходів, у разі виявлення невідповідностей у наданні послуг;

27.1.2.6 з'ясування причин рекламацій, що надійшли на сертифіковані послуги.

27.1.3 Інспектування організовує, координує і проводить ОС.

27.1.4 ОС може доручити проведення інспектування органу з сертифікації систем управління, який спроможний здійснювати таке інспектування.

27.1.5 Обсяг, зміст та періодичність процедур інспектування за конкретними видами послуг встановлюється ОС у програмі інспектування, яка розробляється ОС з урахуванням нижченаведених вимог та результатів робіт з сертифікації конкретних видів послуг.

27.1.6 Вимоги до процесів системи управління і процесу надання послуг, що входять в програму інспектування встановлює ОС.

27.1.7 Інспектування на підприємствах здійснюється персоналом ОС. До проведення інспектування можуть залучатися, за необхідності, позаштатні аудиторів та компетентні спеціалісти наглядових організацій на договірній основі.

27.1.8 Роботи, пов'язані з інспектуванням підлягають оплаті заявником. Вартість і вид оплати визначається договором на проведення інспектування.

27.1.9 Негативний висновок ОС за результатами інспектування не може бути причиною зміни вартості робіт або повернення раніше проведеної оплати.

27.1.10 Проведення інспектування не знімає відповідальності за надання невідповідних послуг з підприємства та його персоналу і не є приводом для переносу такої відповідальності на ОС і його персонал.

### **27.2 ДОКУМЕНТАЦІЯ З ІНСПЕКТУВАННЯ**

27.2.1 Загальні процедури інспектування повинні бути задокументовані і входити складовою частиною або додатком до Настанови з якості ОС. Можливо документування процедур окремим документом, на який повинні бути посилання в Настанові з якості.



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 70/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

27.2.2 Процедури інспектування повинні передбачати:

27.2.2.1 планування інспектування та контроль за його виконанням;

27.2.2.2 розробку програми інспектування за сертифікованими послугами;

27.2.2.3 укладання договору на проведення інспектування;

27.2.2.4 підготовку до проведення, проведення та звітність про інспектування;

27.2.2.5 перелік документації з інспектування. Місце та терміни її зберігання;

27.2.2.6 забезпечення конфіденційності під час проведення робіт з інспектування;

27.2.2.7 вжиття заходів за результатами інспектування.

### 27.3 ПЛАНУВАННЯ ІНСПЕКТУВАННЯ

27.3.1 План інспектування формується та контролюється відповідальним за інспектування. Зміни в плані проводяться тільки відповідальним виконавцем. План повинен бути затверджений керівником ОС або уповноваженою на це посадовою особою ОС.

27.3.2 У плані вказується назва підприємства та сертифікованих послуг, відповідальний виконавець, термін проведення процедур інспектування з відміткою про виконання.

27.3.3 Періодичність процедур інспектування встановлюється залежно від виду послуг, умов їх надання, імовірності виникнення небезпеки для життя, здоров'я людини та довкілля від їх надання з урахуванням результатів проведення робіт з сертифікації та терміну дії сертифіката відповідності. При цьому інтервал між інспектуваннями не повинен перевищувати 12 місяців.

27.3.4 На підставі плану формуються завдання аудиторам на проведення інспектування на поточний місяць.

27.3.5 Інспектування із зазначеною в 27.1.2.4 і 27.1.2.5 метою проводиться поза планом і також оплачується заявником.

### 27.4 ПРОГРАМА ІНСПЕКТУВАННЯ

27.4.1 В залежності від специфіки послуг, що сертифікуються, ОС повинні бути визначені елементи надання послуг та, за необхідності, системи управління, які перевіряються під час інспектування на підприємстві, і встановлені вимоги до цих елементів.

27.4.2 Зазначені елементи включаються в типову програму інспектування, на підставі якої розробляються програми інспектування конкретних сертифікованих послуг за результатами проведення робіт з сертифікації на конкретному підприємстві.

27.4.3 Типова і конкретна програми інспектування, що розробляються ОС, повинні бути підписані розробниками і затверджені керівником ОС або уповноваженою ним посадовою особою ОС.

27.4.4 У загальному випадку в типову програму можуть бути включені:

✓ перевірка дотримання процесів надання послуг, які можуть вплинути на показники, що були підтверджені під час сертифікації;

✓ вимоги до обсягу та об'єктів інспектування;

✓ аналіз претензій та рекламацій;

✓ контроль виконання коригувальних заходів;

✓ контроль правильності використання сертифіката відповідності і знака відповідності;

✓ перевірка виконання умов договору;

✓ терміни надання звітів за результатами інспектування залежно від отриманих результатів;

✓ права та обов'язки керівника перевірки з урахуванням отримання негативних результатів

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 71/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

перевірки;

- ✓ можливі варіанти прийняття рішень за результатами інспектування.

27.4.5 Якщо послуги були сертифіковані за схемами з оцінкою системи управління програма інспектування повинна враховувати вимоги ДСТУ ISO 9001 та/або ДСТУ ISO 22000 відповідно.

27.4.6 Програма інспектування може коригуватись ОС щодо зміни переліку процедур та їх періодичності за конкретними видами послуг залежно від результатів проведення попередніх перевірок.

## 27.5 ПРОВЕДЕННЯ ІНСПЕКТУВАННЯ

27.5.1 Інспектування містить такі етапи:

- ✓ розробка конкретної програми інспектування конкретних сертифікованих послуг ;
- ✓ укладання договору на проведення інспектування;
- ✓ підготовка до перевірки;
- ✓ проведення інспектування: перевірка процесу надання послуг та проведення, за необхідності, інших додаткових дій, які дозволяють ОС упевнитись в тому, що сертифіковані послуги відповідають вимогам, підтвердженням під час сертифікації;
- ✓ оформлення звіту про інспектування.

27.5.2 Програма інспектування розробляється ОС за результатами виконаних робіт з сертифікації послуг для кожного конкретного виконавця послуг згідно з вимогами розділу 27.4, а також включає конкретних виконавців та терміни виконання етапів робіт з інспектування. Програма затверджується керівником ОС або уповноваженою ним особою і надсилається всім учасникам робіт з інспектування.

27.5.3 У договорі на проведення інспектування повинні бути передбачені всі роботи з інспектування.

27.5.4 На етапі підготовки до перевірки оформлюється завдання на проведення інспектування, що підтверджує повноваження персоналу ОС. Фахівець, що залучається до інспектування повинен відповідати кваліфікаційним критеріям, встановленим ОС.

27.5.5 Етап здійснення інспектування на підприємстві містить у собі: вступну нараду, проведення перевірки згідно з програмою інспектування і заключну нараду.

27.5.5.1 На вступній нараді представники підприємства ознайомлюються з метою проведення інспектування і його програмою, уточнюються питання розміщення фахівців ОС, забезпечення робочими місцями, взаємодії з представниками підприємства, підготовки і надання необхідних документів, матеріалів, довідок тощо.

27.5.5.2 Встановлені в ході перевірки невідповідності документуються і з підписом фахівця ОС представляються керівнику перевірки.

27.5.5.3 В кінці перевірки проводиться заключна нарада з представниками підприємства, на якій надаються зауваження і висновки за результатами інспектування.

27.5.6 Звіт з інспектування готується фахівцями, які безпосередньо здійснювали перевірку та підписується всіма учасниками перевірки. Відповідальність за достовірність звіту за результатами інспектування несуть учасники перевірки.

27.5.6.1 Звіт повинен містити результати виконання всіх етапів робіт, регламентованих програмою інспектування, встановлені невідповідності та зауваження.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 72/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

27.5.6.2 У звіті наводяться конкретні висновки за отриманими результатами.

27.5.6.3 Під час проведення перевірки на підприємстві, з метою забезпечення достовірності її результатів, програма інспектування може коригуватись керівником перевірки. Внесені зміни до програми інспектування повинні бути відображені у звіті за результатами інспектування.

27.5.6.4 Звіти з інспектування та інформація щодо виконання коригувальних заходів підлягають обов'язковому зберіганню в ОС.

## 27.6 КОРИГУВАЛЬНІ ЗАХОДИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ІНСПЕКТУВАННЯ

27.6.1 Порушенням вимог, що ставляться до послуг, вважається виявлення в результаті інспектування:

- ✓ невідповідність послуг вимогам НД, відносно яких проводилась сертифікація;
- ✓ відсутність умов для забезпечення надання послуг з показниками (характеристиками), що підтверджені під час сертифікації;
- ✓ порушення правил застосування сертифіката відповідності та знака відповідності.

27.6.2 За результатами інспектування ОС вживає заходи відповідно до п. 5.8 Порядку.

## 27.7 КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

27.7.1 ОС повинен забезпечити вимоги заявника щодо конфіденційності інформації.

27.7.2 Фахівці, що беруть участь в інспектуванні, повинні бути ознайомлені з правилами ОС щодо забезпечення конфіденційності і вимогами заявника про нерозголошення інформації.

27.7.3 ОС та організації, які діють за його дорученням, несуть відповідальність за розголошення конфіденційної інформації згідно з чинним законодавством.

## 27.8 АПЕЛЯЦІЇ

27.8.1 Якщо заявник бажає опротестувати заходи щодо результатів робіт з інспектування або рішення про призупинення або скасування сертифіката відповідності, то він може подати письмову апеляцію до ОС або до ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ».

27.8.2 Розгляд апеляцій здійснюється у встановленому порядку.

27.8.3 Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 73/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 26  
(рекомендований)

Орган з сертифікації \_\_\_\_\_  
(назва ОС, адреса, тел.)

ЗВІТ № \_\_\_\_\_  
від “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

за результатами інспектування (нагляду) процесу надання сертифікованих послуг

Підприємство \_\_\_\_\_  
(назва підприємства)

\_\_\_\_\_ (юридична та фактична адреса, код ЄДРПОУ)

Підстава для проведення інспектування:

договір на проведення інспектування: № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

завдання на проведення інспектування: № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Назва сертифікованої послуги: \_\_\_\_\_ :  
(назва послуг)

Реєстраційний номер сертифіката відповідності та термін його дії :

Склад комісії: Голова комісії: \_\_\_\_\_  
(Прізвище, ініціали)

Члени комісії: \_\_\_\_\_  
(Прізвище, ініціали)

Представники підприємства,  
в присутності яких проводилась перевірка: \_\_\_\_\_  
(Прізвище, ініціали)

*Вимоги до конфіденційності*

Орган з сертифікації несе відповідальність за забезпечення конфіденційності інформації, яка отримується під час інспектування

#### РЕЗУЛЬТАТИ ПЕРЕВІРКИ

№ п/п	Назва процедур інспектування	Зміст зауважень, порушень, номер додатку
1	2	3

Зауваження :

\_\_\_\_\_ (викладається зміст зауважень та невідповідностей)

Висновки

\_\_\_\_\_ (наводяться висновки за результатами проведення обстеження процесу надання послуг)

Додатки:  
(Навести перелік додатків)

Звіт складено на \_\_\_\_\_ арк. у \_\_\_\_\_ прим, і направлено (вручено):

1 \_\_\_\_\_  
2 \_\_\_\_\_

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 74/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Голова комісії: \_\_\_\_\_  
(Прізвище, ініціали)

Члени комісії: \_\_\_\_\_  
(Прізвище, ініціали)

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 75/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 27  
(довідковий)

**Перелік  
послуг щодо тимчасового розміщення, кодів ДКПП  
і нормативних документів, на відповідність вимогам яких проводиться сертифікація**

<b>№ з/п</b>	<b>Код ДКПП</b>	<b>Назва послуги</b>	<b>Нормативні документи</b>
1	55	Послуги щодо тимчасового розміщення	ДСТУ 4268-2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги"
2	55.1	Послуги готелів і подібних засобів тимчасового розміщення	ДСТУ 4269-2003
3	55.10	Послуги готелів і подібних засобів тимчасового розміщення	"Послуги туристичні. Класифікація готелів"
4	55.10.1	Послуги щодо тимчасового розміщення відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях, зі щоденним обслуговуванням (крім за умов сумісного користування в режимі розподіляння часу (таймшеру))	ГОСТ 28681.3-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов"
5	55.10.10	Послуги щодо тимчасового розміщення відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях, зі щоденним обслуговуванням (крім за умов сумісного користування в режимі розподіляння часу (таймшеру))	Інша нормативна документація на готельні послуги
6	55.10.10-00.00	Послуги щодо тимчасового розміщення відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях, зі щоденним обслуговуванням (крім за умов сумісного користування в режимі розподіляння часу (таймшеру))	
7	55.2	Послуги щодо тимчасового розміщення під час відпусток та інші послуги щодо тимчасового розміщення	
8	55.20	Послуги щодо тимчасового розміщення під час відпусток та інші послуги щодо тимчасового розміщення	
9	55.20.1	Послуги щодо тимчасового розміщення під час відпусток та інші послуги щодо тимчасового розміщення	
10	55.20.11	Послуги щодо тимчасового розміщення відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях молодіжних готелів і літніх будинків	
11	55.20.11-00.00	Послуги щодо тимчасового розміщення відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях молодіжних готелів і літніх будинків	
12	55.20.12	Послуги щодо тимчасового розміщення відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях на об'єктах нерухомості за умов сумісного користування в режимі розподіляння часу (таймшеру)	

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 76/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

13	55.20.12-00.00	Послуги щодо тимчасового розміщення відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях на об'єктах нерухомості за умов сумісного користування в режимі розподілення часу (таймшеру)	ДСТУ 4268-2003"Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги" ДСТУ 4269-2003
14	55.20.19	Послуги щодо тимчасового розміщення відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях, без щоденного обслуговування, інші	
15	55.20.19-00.00	Послуги щодо тимчасового розміщення відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях, без щоденного обслуговування, інші	
16	55.3	Послуги кемпінгів, стоянок відпочинкових транспортних засобів і причепів	
17	55.30	Послуги кемпінгів, стоянок відпочинкових транспортних засобів і причепів	
18	55.30.1	Послуги кемпінгів, стоянок відпочинкових транспортних засобів і причепів	
19	55.30.11	Послуги кемпінгів	
20	55.30.11-	Послуги кемпінгів	
21	55.30.12	Послуги стоянок відпочинкових транспортних засобів і причепів	
22	55.-30.12-00.00	Послуги стоянок відпочинкових транспортних засобів і причепів	
23	55.9	Послуги щодо тимчасового розміщення, інші	
24	55.90	Послуги щодо тимчасового розміщення, інші	
25	55.90.1	Послуги щодо тимчасового розміщення, інші	
26	55.90.11	Послуги щодо тимчасового розміщення учнів у кімнатах або житлових одиницях студентських гуртожитків і шкільних інтернатів	
27	55.90.11-00.00	Послуги щодо тимчасового розміщення учнів у кімнатах або житлових одиницях студентських гуртожитків і шкільних інтернатів	
28	55.90.12	Послуги щодо тимчасового розміщення робочих у робочих гуртожитках або таборах	
29	55.90.12-00.00	Послуги щодо тимчасового розміщення робочих у робочих гуртожитках або таборах	
30	55.90.13	Послуги щодо тимчасового розміщення в спальних вагонах і подібні послуги в інших транспортних засобах	



	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 77/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

31	55.90.13-00.00	Послуги щодо тимчасового розміщення в спальних вагонах і подібні послуги в інших транспортних засобах	
32	55.90.19	Послуги щодо тимчасового розміщення, інші, н.в.і.у.	
33	55.90.19-00.00	Послуги щодо тимчасового розміщення, інші, н.в.і.у.	

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 78/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

Додаток 28  
(довідковий)

**Перелік  
послуг щодо забезпечення харчуванням, кодів ДКПП  
і нормативних документів, на відповідність вимогам яких проводиться сертифікація**

<b>№ з/п</b>	<b>Код ДКПП</b>	<b>Назва послуги</b>	<b>Нормативні документи</b>
1	56	Послуги щодо подавання страв і напоїв	ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»; ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»; ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования»; ГОСТ 30524-97 «Общественное
2	56.1	Послуги ресторанів і пунктів швидкого харчування	
3	56.10	Послуги ресторанів і пунктів швидкого харчування	
4	56.10.1	Послуги ресторанів і пунктів швидкого харчування	
5	56.10.11	Послуги щодо подавання страв з повним ресторанним обслуговуванням	
6	56.10.11-00.00	Послуги щодо подавання страв з повним ресторанним обслуговуванням	
7	56.10.12	Послуги щодо подавання страв у залізничних вагонах-ресторанах і на борту	
8	56.10.12-00.00	Послуги щодо подавання страв у залізничних вагонах-ресторанах і на борту суден	
9	56.10.13	Послуги щодо подавання страв у закладах самообслуговування	
10	56.10.13-00.00	Послуги щодо подавання страв у закладах самообслуговування	
11	56.10.19	Послуги щодо подавання страв, інші	
12	56.10.19-AA AA	Послуги щодо подавання страв, інші	
13	56.2	Послуги щодо виїзного ресторанного обслуговування (кейтерінгу) та інші послуги щодо забезпечення харчуванням	
14	56.21	Послуги щодо виїзного ресторанного обслуговування	
15	56.21.1	Послуги щодо виїзного ресторанного обслуговування	
16	56.21.11	Послуги щодо виїзного ресторанного обслуговування (кейтерінгу) для приватних господарств	
17	56.21.11-00.00	Послуги щодо виїзного ресторанного обслуговування (кейтерінгу) для приватних	

	<b>ПОРЯДОК СЕРТИФІКАЦІЙ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНО- ПОБУТОВОЇ СФЕРИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ОБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ТИПУ, КАТЕГОРІЇ, КЛАСУ</b>	<b>П 3.6.11/203-20</b>	<b>Ред. 2 Зм. 1</b>
		<b>Сторінки: 79/80</b>	<b>Дата введення: 28.08.2020</b>

18	56.21.19	Послуги щодо виїзного ресторанного обслуговування (кейтерінгу), інші
19	56.21.19-00.00	Послуги щодо виїзного ресторанного обслуговування (кейтерінгу), інші
20	56.29	Послуги щодо забезпечування харчуванням, інші
21	56.29.1	Послуги щодо забезпечування харчуванням за контрактом
22	56.29.11	Послуги щодо забезпечування харчуванням за контрактом для транспортних підприємств
23	56.29.11-00.00	Послуги щодо забезпечування харчуванням за контрактом для транспортних підприємств
24	56.29.19	Послуги щодо забезпечення харчуванням за контрактом, інші
25	56.29.19-00.00	Послуги щодо забезпечення харчуванням за контрактом, інші
26	56.29.2	Послуги їдалень
27	<b>56.29.20</b>	<b>Послуги їдалень</b>
28	56.29.20 - 00.00	Послуги їдалень
29	56.3	Послуги щодо подавання напоїв
30	56.30	Послуги щодо подавання напоїв
31	56.30.1	Послуги щодо подавання напоїв
32	56.30.10	Послуги щодо подавання напоїв
33	56.30.10-00.00	Послуги щодо подавання напоїв

**Перелік**

**послуг перукарських та інших послуг щодо доглядання за зовнішністю, кодів ДКПП і нормативних документів, на відповідність вимогам яких проводиться сертифікація**

№ з/п	Код ДКПП	Назва послуги	Нормативні документи
1	96.02	Послуги перукарські та інші послуги щодо доглядання за зовнішністю	ДСТУ4094-2002 “Послуги перукарень. Загальні вимоги”; ГСТУ 20 1-14-99 "Послуги манікюрні та педикюрні. Загальні технічні умови" ГСТУ 20 1-05-97 "Послуги перукарські. Загальні технічні умови"; Інша нормативна документація на послуги перукарень та косметичні послуги
2	96.02.1	Послуги перукарські та інші послуги щодо	
3	96.02.11	Послуги перукарські для жінок і дівчат	
4	96.02.11-00.00	Послуги перукарські для жінок і дівчат	
5	96.02.12	Послуги перукарські та щодо гоління для чоловіків і хлопців	
6	96.02.12-00.00	Послуги перукарські та щодо гоління для чоловіків і хлопців	
7	96.02.13	Послуги косметичні, манікюрні та педикюрні	
8	96.02.13-00.00	Послуги косметичні, манікюрні та педикюрні	
9	96.02.19	Послуги щодо доглядання за зовнішністю, інші	
10	96.02.19-00.00	Послуги щодо доглядання за зовнішністю, інші	
11	96.02.2	Волосся людини, необроблене	
12	96.02.20	Волосся людини, необроблене	
13	96.02.20-00.00	Волосся людини, необроблене	