

УДК 389(075.8)

Чубенко Елена Филипповна

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Система сертификации услуг на транспорте

Большое значение для современного развития транспортных перевозок грузов и пассажиров приобрела проблема сертификации предлагаемых перевозчиками услуг на транспорте, предназначенная для обеспечения безопасности автомобильных транспортных средств. Особое внимание уделяется описанию проведения аттестации специалистов, обеспечивающих безопасную эксплуатацию транспортных средств, и оценке соответствия услуг требованиям нормативных документов, а именно законодательным актам Российской Федерации, правилам оказания услуг, утвержденным постановлениями Правительства Российской Федерации и государственным стандартам, устанавливающим обязательные требования к услугам.

Ключевые слова и словосочетания: *сертификация, транспорт, услуга, аттестация, оценка соответствия, сертификат соответствия, инспекционный контроль.*

Одной из основных задач экономического развития Российской Федерации в настоящее время является создание принципиально новых методов государственного управления и регулирования, способствующих формированию и развитию рыночных механизмов.

Особую важность решение этой задачи приобретает на автомобильном транспорте, который является источником повышенной опасности для граждан и реальной угрозой для окружающей природной среды.

В связи с этим создание и развитие добровольной системы сертификации услуг на автомобильном транспорте в настоящее время является приоритетным направлением государственной политики отрасли.

Процесс и правила сертификации услуг (работ) в системе сертификации «Первый Регистр» разработаны в соответствии с Правилами сертификации работ и услуг в Российской Федерации [3].

Объектами сертификации в системе ДС на автомобильном транспорте являются услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств; услуги по перевозке пассажиров автомобильным и городским электрическим транспортом; перевозка грузов; перевозка опасных грузов; колесные транспортные средства, их составные части и предметы оборудования; услуги розничной торговли автомо-

транспортными средствами, их деталями, узлами и принадлежностями; услуги по оценке автотранспортных средств.

Отсутствие на сегодняшний день механизмов обязательной сертификации работ (услуг) по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств отрицательным образом сказывается на качестве этих работ (услуг) и в конечном счете на безопасности дорожного движения.

Крупным предприятиям, оказывающим услуги на транспорте, имеющим в собственности производственную базу, осуществляющим дилерские полномочия, сегодня без сертификата соответствия эффективно работать нельзя, т.к. получение и исполнение дилерских полномочий невозможно без сертифицированного производственного процесса. Также, в случае рассмотрения искового заявления в суде о некачественном предоставлении услуг шансы на решение вопроса в пользу предприятия, не имеющего сертификата соответствия, существенно ниже. Совершенно очевидно, что обслуживание по договорам транспорта юридических лиц требует наличия сертификата соответствия, т.к. он является основанием при налоговой проверке обоснованности перечисления денежных средств. Предприятия, активно работающие со страховыми компаниями, проходят процедуру сертификации – чтобы получить доступ к выполнению услуг, связанных со страховыми случаями. И несомненно важным является то, что при оказании услуг по внесению изменений в конструкцию транспортных средств органы ГИБДД, осуществляющие надзор за соответствием транспортных средств требованиям безопасности, требуют от предприятия, осуществлявшего проведение указанных работ, наличие сертификата соответствия на услуги переоборудования (замену агрегатов, установку дополнительного оборудования и пр.).

Таким образом, крупные предприятия, оказывающие услуги на транспорте, эффективно применяют механизмы сертификации в целях развития и поддержания своего бизнеса.

Особое внимание в системе сертификации услуг на транспорте с целью повышения безопасности дорожного движения следует уделять проведению аттестации исполнительных руководителей и специалистов, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, как способа повышения качества оказываемых услуг.

Аттестация лиц, занимающих должности исполнительных руководителей и специалистов, связанных с обеспечением безопасности автомобильных транспортных средств, проводится в целях определения пригодности их к работе по обеспечению безопасной эксплуатации транспортных средств.

Основными задачами аттестации являются:

– проверка уровня знаний нормативных правовых актов и других документов, регламентирующих безопасность движения автомобильного транспорта и умения применять их в работе;

– формирование высокопрофессионального кадрового состава исполнительных руководителей и специалистов, обеспечивающих безопасную эксплуатацию транспортных средств.

Аттестация исполнительных руководителей и специалистов проводится во всех организациях и (или) их подразделениях, осуществляющих перевозку пассажиров и грузов (далее – организации), согласно перечню должностей исполнительных руководителей и специалистов, подлежащих аттестации.

Аттестация исполнительных руководителей и специалистов организаций проводится один раз в пять лет. Аттестация проводится после повышения квалификации аттестуемого, как правило в учебных заведениях, указанных в перечне, который определяется Министерством транспорта Российской Федерации согласно Приказу от 11 мая 2000 г. № 126.

Досрочно аттестация производится в случаях, когда в организациях выявлены грубые нарушения норм и правил, регулирующих безопасную эксплуатацию транспортных средств, или совершаются транспортные происшествия с тяжелыми последствиями.

Аттестация исполнительных руководителей и специалистов организаций независимо от форм собственности проводится в аттестационных комиссиях региональных или иных органах государственного управления на транспорте, а в случае их отсутствия в органах, выдающих соответствующие лицензии организациям.

Для проведения аттестации в региональных или иных органах государственного управления на транспорте, а в случае их отсутствия в органах, выдающих соответствующие лицензии организациям, создаются аттестационные комиссии. Аттестационная комиссия возглавляется заместителем руководителя органа, создающего эту комиссию.

В состав аттестационных комиссий включаются высококвалифицированные специалисты в области безопасности движения, а также могут входить представители других органов управления и независимые эксперты.

Председатели аттестационных комиссий разрабатывают и утверждают график проведения аттестации и доводят его до сведения работников, подлежащих аттестации в срок не менее одного месяца до начала аттестации. При необходимости они могут запрашивать у контрольно-надзорных органов данные о состоянии аварийности и нарушениях нормативных правовых актов, регламентирующих безопасность движения в организациях, руководители и специалисты которых подлежат аттестации.

Аттестационная комиссия заслушивает сообщение аттестуемого о его работе, рассматривает представленные материалы и проверяет знания нормативных правовых актов, регламентирующих безопасность движения транспортных средств, соблюдение которых входит в служебные обязанности аттестуемых.

По результатам аттестации аттестационная комиссия дает одну из следующих оценок:

- соответствует назначаемой (занимаемой) должности;
- не соответствует назначаемой (занимаемой) должности.

Аттестации подлежат исполнительные руководители и специалисты, связанные с обеспечением безопасности движения на автомобильном транспорте, а именно:

- руководители или заместители руководителей, отвечающие за обеспечение безопасности движения на предприятиях транспорта, независимо от форм собственности и вида деятельности;
- начальники отделов (или иных подразделений) эксплуатации и безопасности дорожного движения, технического контроля, предприятий транспорта, колонн (маршрутов) и отрядов;
- специалисты (диспетчеры, механики ОТК, механики колонн и отрядов).

При сертификации услуг на транспорте в качестве руководящих документов применяют:

- законодательные акты Российской Федерации;
- правила оказания услуг, утвержденные постановлениями Правительства Российской Федерации;
- государственные стандарты (санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законами Российской Федерации устанавливают обязательные требования к услугам.

Сертификация услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом, в частности, включает:

- подачу заявки на сертификацию;
- рассмотрение и принятие решения по заявке;
- оценку соответствия услуг установленным требованиям;
- принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- выдачу сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия;
- инспекционный контроль за сертифицированными услугами.

Форма заявки на сертификацию должна соответствовать правилам по сертификации «Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в Системе», утвержденным постановлением Госстандарта России от 07 марта 1998 г. № 12 (редакция 24. 11.2005 г.).

Орган по сертификации регистрирует заявку и рассматривает ее с целью определения возможности проведения сертификации.

По результатам рассмотрения заявки орган по сертификации принимает решение по заявке и сообщает заявителю в письменном виде о при-

нятом решении с указанием: в случае положительного решения – наименование кодов услуг, по которым будет проведена сертификация (нормативных документов, схемы сертификации), в случае отрицательного решения – причины отказа.

Срок рассмотрения и принятия решения по заявке о проведении или отказе в проведении сертификации не должен превышать 15 дней (с момента регистрации заявки).

Заявитель в заявке на сертификацию вправе предложить любую из схем сертификации, предусмотренную правилами сертификации услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом. Учитывают особенности оказания конкретных услуг, требуемый уровень доказательности, возможные затраты исполнителя услуг (заявителя) на проведение работ по сертификации.

Оценка соответствия услуг ведется органами по сертификации в соответствии с требованием нормативных документов.

Сертификат соответствия на услуги, для которых согласно требованиям законодательных актов Российской Федерации необходимо проведение проверок (контроля) другими федеральными органами исполнительной власти, может быть выдан только при наличии необходимых документов федеральных органов исполнительной власти (сертификат пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическое заключение и др.).

Процедуры оценки соответствия услуг проводятся с учетом схем сертификации [2].

Схемы сертификации включают в себя следующие процедуры:

а) оценку оказания услуг:

при схеме 2 – оценку процесса оказания услуг; при схеме 3 – анализ состояния производства;

б) проверку результатов услуг: предусмотрена во всех схемах сертификации и осуществляется путем контроля условий обслуживания и выборочной проверки конкретных перевозок, отобранных по плану проведения сертификации. Объем выборочной проверки определяется в зависимости от степени потенциальной опасности услуги и результатов оценки оказания услуги.

в) инспекционный контроль сертифицированных услуг.

При проведении сертификации производится оформление официальных документов (протоколов, актов), фиксирующих результаты оценок и проверок и подтверждающих обоснованность принятия решения по результатам сертификации. Результаты оценки соответствия услуг представляются в виде «Акта оценки соответствия услуг».

Орган по сертификации услуг на основе анализа протоколов, актов и других документов, подтверждающих соответствие услуг установлен-

ным требованиям, принимает решение о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата соответствия.

В случае положительного решения орган по сертификации услуг оформляет сертификат соответствия, регистрирует его в государственном реестре и выдает заявителю.

Формы бланков сертификата соответствия и приложения к нему, а также правил их заполнения соответствуют правилам по сертификации «Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в Системе».

Орган по сертификации устанавливает срок действия сертификата соответствия с учетом результатов сертификации и сроков действия нормативных документов на сертифицированные услуги, но не более чем на 3 года.

Вместе с сертификатом соответствия орган по сертификации выдает заявителю лицензию на применение знака соответствия.

Знак соответствия фиксируется исполнителем услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом в сопроводительной технической документации (квитанциях, договорах, бланках, билетах), подвижном составе, вывесках, информационных материалах, рекламных и печатных изданиях, связанных с оказанием сертифицированных услуг.

В случае отрицательного решения орган по сертификации оформляет его в виде решения об отказе в выдаче сертификата соответствия с указанием причин отказа и доводит его до сведения заявителя.

В случае отказа в выдаче сертификата соответствия орган по сертификации должен уведомить об этом соответствующий территориальный орган государственного надзора и контроля для принятия необходимых мер по предупреждению реализации данной услуги.

Инспекционный контроль осуществляется органом по сертификации, выдавшим сертификат соответствия, в течение срока его действия с целью установления соответствия сертифицированных услуг требованиям, подтвержденным при сертификации.

В случае прекращения деятельности ОСУ, выдавшего исполнителю сертификат соответствия, решение вопроса о проведении инспекционного контроля за сертифицированными этим ОСУ услугами осуществляет Госстандарт России в установленном порядке.

Инспекционный контроль проводится в форме плановых и внеплановых проверок и включает в себя следующие виды работ:

- анализ поступающей информации о качестве безопасности сертифицированных услуг;
- разработку программы инспекционного контроля;
- создание комиссии для проведения инспекционной проверки;

– проведение инспекционной проверки; оформление результатов и принятие решения.

Периодичность и объем проведения планового инспекционного контроля определяются органом по сертификации в зависимости от результатов сертификации или предыдущего инспекционного контроля, степени потенциальной опасности услуг, стабильности их качества, затрат на проведение контроля, схемы сертификации, но не реже одного раза в год.

Внеплановый инспекционный контроль проводится если:

– поступила информация о претензиях к качеству сертифицированных услуг от потребителей, органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью услуг, общественных объединений потребителей;

– получена информация от органов ГИБДД МВД России по результатам расследования причин дорожно-транспортных происшествий с участием транспортных средств заявителя, а также по результатам проведения государственных технических осмотров;

– заявитель обратился с просьбой провести инспекционный контроль по причине изменений в его деятельности, связанных с сертификационными требованиями и условиями действия сертификата соответствия.

Результаты инспекционного контроля оформляются актом, содержащим заключение о подтверждении (приостановке, отмене) действия выданного сертификата соответствия. При этом в акте фиксируются результаты выборочной проверки, состав и содержание которой должны соответствовать примененной при проведении сертификации схеме.

В случае несоответствия услуг установленным требованиям, отказе держателя сертификата от проведения инспекционного контроля орган по сертификации может приостановить или отменить действие сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия.

Информация о приостановлении или отмене сертификата соответствия доводится органом по сертификации, его выдавшим, до сведения территориальных органов государственного контроля и надзора для принятия необходимых мер по предупреждению реализации данной услуги.

При окончании срока действия сертификата соответствия или его отмене исполнитель имеет право подать заявку на проведение сертификации на новый срок в любой орган по сертификации. В этом случае сертификация осуществляется с учетом результатов предыдущей сертификации заявителя.

Другое дело предприятия средние и мелкие, которых значительно больше в процентном отношении на рынке услуг. Цены за оказываемые услуги такие предприятия выставляют существенно ниже и качество услуг соответствует цене. Для них положение закона «О техническом регулировании», введенного в действие 01.07.2003, касающееся обязательности подтверждения соответствия требованиям безопасности продукции и не распространяющееся на услуги, привело к тому, что работа части пред-

приятий по оказанию услуг на транспорте стала полностью бесконтрольной. Совершенно очевидно на сегодняшний день, что отсутствие механизмов обязательной сертификации работ (услуг) в частности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств отрицательным образом сказывается на качестве этих работ (услуг) и в конечном счете на безопасности дорожного движения [1].

Наиболее перспективным в настоящий момент времени представляется создание саморегулирующихся организаций (СРО), в которых может быть реализована новая для нашей действительности модель взаимоотношений исполнителей и заказчиков услуг, исполнителей между собой и другими участниками рынка, продуманы механизмы ответственности (страхование ответственности) и возмещения возможного ущерба.

Существующие на настоящий момент времени законодательные акты по сертификации услуг нормируют деятельность поставщиков услуг. При создании СРО главным действующим лицом станет второй участник рынка услуг – заказчик, потребитель услуг.

Именно потребитель заинтересован в повышении ответственности предприятий, в обеспечении высокого качества услуг, а следовательно и безопасности движения. Потребителей очень много, поэтому можно утверждать, что создание СРО в большей степени нужно и ориентировано на потребителя услуг предприятий. Следовательно, создание СРО может позитивно повлиять на положение в отрасли услуг на транспорте и на безопасность дорожного движения в частности.

Создание СРО на основе существующей в Российской Федерации системы добровольной сертификации является логичным и единственно верным вариантом развития, т.к. эта отраслевая система существует по всей территории страны, представляет собой подчиненную Минтрансу эффективно функционирующую транспортную сеть с централизованным управлением. Эта сеть по своему юридическому состоянию независима от предприятий-поставщиков услуг, не подчинена им, следовательно, может исполнять роль управляющей структуры. Работающие в системе в регионах кадры (эксперты), как правило, имеют значительный опыт оценки и могут эффективно осуществлять принцип регулирования деятельности поставщиков услуг на местах и проверку соответствия требованиям стандартов.

-
1. Басаков М.И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии / М.И. Басаков. – Ростов-н/Д: Издательский центр «МарТ», 2001. – 256 с.
 2. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт, 2007. – 325 с.
 3. СДС ПР.104-2010. «Система добровольной сертификации «Первый Регистр». Правила сертификации работ и услуг».