

## АПРОБАЦИЯ ТИПОВОЙ МЕЖОТРАСЛЕВОЙ МОДЕЛИ СЕРТИФИКАЦИИ КВАЛИФИКАЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ В МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОЙ, ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ

4. Для блока «Обслуживание соискателей в центре оценки и сертификации квалификаций».

Процессы	Участники деятельности (структуры, физические лица)	Содержание деятельности			Регуляторы процессов		Выходы процессов	
		Способы деятельности	Последовательность действий участников (мероприятия)	Объекты деятельности (ресурсы, подлежащие обмену/ изменению)	Методическая поддержка	Правовая поддержка	Результаты (продукты и услуги)	Документы
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>4. Обслуживание соискателя в центре оценки и сертификации квалификаций</b>								
Информирование и консультирование соискателей	ЦОСК Штатные и привлекаемые сотрудники ЦОСК	Размещение материалов в сети Интернет Информационный обмен в режимах on-line и off-line Консультирование	Размещение информации для соискателей на Интернет-сайте ЦОСК Консультирование соискателей (очно, по телефону, по электронной почте, через Интернет-сайт, средствами IP-телефонии) Обеспечение соискателя необходимыми информационными материалами	Компьютеризованные рабочие места сотрудников ЦОСК с выходом в Интернет Интернет-сайт ЦОСК Электронные и печатные документы Электронная почта Офисные помещения ЦОСК	профессиональный стандарт; документы, содержащие процедуру оценки и сертификации; информация о стоимости процедур оценки и сертификации квалификаций; форма заявления; требования к комплектности документов об образовании и обучении; образцы резюме, характеристик; требования к дополнительным документам; бланки	Порядок оценки и сертификации квалификаций (Утвержден решением ОГС, протокол № 2 от 15 декабря 2010 г.)	Размещенная информация в Интернет Оказанные консультации	нет

Процессы	Участники деятельности (структуры, физические лица)	Содержание деятельности			Регуляторы процессов		Выходы процессов	
		Способы деятельности	Последовательность действий участников (мероприятия)	Объекты деятельности (ресурсы, подлежащие обмену/ изменению)	Методическая поддержка	Правовая поддержка	Результаты (продукты и услуги)	Документы
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>4. Обслуживание соискателя в центре оценки и сертификации квалификаций</b>								
					договора и платежной квитанции на оказание услуг по проверке документов			
	Соискатели	Запрос информации	Обращение с запросами в ЦОСК за предоставлением необходимой информации и консультированием (очно, по телефону, по электронной почте, через Интернет-сайт, средствами IP-телефонии)	Интернет Электронная почта Телефон Почта России	Информация о ЦОСК, размещенная на Интернет-сайте: ЦОСК, базовой организации, ЭМЦ	Порядок оценки и сертификации квалификаций (Утвержден решением ОГС, протокол № 2 от 15 декабря 2010 г.)	Запросы	Запросы
Обработка заявления соискателя	ЦОСК Штатные и привлекаемые сотрудники ЦОСК Эксперты ЦОСК	Проверка комплектности документов Проверка полноты и качества документов Информационный обмен Заключение договоров	Заключение договоров на проверку документов Прием, регистрация и заочная проверка надежности (подлинности, юридической чистоты, аутентичности) и валидности документов соискателей Информирование соискателя: о приеме/отказе в приеме документов; о времени собеседования для определения графика оценки и сертификации квалификации Заключение договоров о возмездном оказании услуг по оценке и	Компьютеризованные рабочие места сотрудников ЦОСК с выходом в Интернет Электронные и печатные документы Электронная почта Офисные помещения ЦОСК	Инструкция по проведению стандартизованного очного/заочного интервью с соискателем Графики заседаний экзаменационных и сертификационных комиссий ЦОСК	Порядок оценки и сертификации квалификаций (Утвержден решением ОГС, протокол № 2 от 15 декабря 2010 г.) договоры на проверку документов договоры о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций	Обработанные заявительные документы соискателя Личное дело соискателя Заклученный договор Индивидуальный график оценки и сертификации квалификаций и соискателя	договор о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций Индивидуальный график оценки и сертификации квалификаций соискателя

Процессы	Участники деятельности (структуры, физические лица)	Содержание деятельности			Регуляторы процессов		Выходы процессов	
		Способы деятельности	Последовательность действий участников (мероприятия)	Объекты деятельности (ресурсы, подлежащие обмену/ изменению)	Методическая поддержка	Правовая поддержка	Результаты (продукты и услуги)	Документы
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>4. Обслуживание соискателя в центре оценки и сертификации квалификаций</b>								
			сертификации квалификаций Очное или заочное (путем переписки) собеседование с соискателем с целью определения индивидуального порядка и графика оценки и сертификации квалификаций					
	Соискатели	Информационный обмен Заключение договоров Оплата услуг	Подача в ЦОСК заявительных документов Заключение договоров на проверку документов Выдача согласий на обработку персональных данных Оплата услуг Подача апелляции (при намерении в случае отказа в приеме документов) Заключение договоров о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций Оплата услуг Очное или заочное (путем переписки) участие в собеседовании с экспертом ЦОСК с целью определения индивидуального порядка и графика оценки и сертификации	Интернет Электронная почта	Информация о процедурах, размещенная на Интернет-сайте ЦОСК	Порядок оценки и сертификации квалификаций (Утвержден решением ОГС, протокол № 2 от 15 декабря 2010 г.) договоры на проверку документов договоры о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций	Заключенный договор Индивидуальный график оценки и сертификации квалификаций и соискателя	договор о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций Индивидуальный график оценки и сертификации квалификаций соискателя

Процессы	Участники деятельности (структуры, физические лица)	Содержание деятельности			Регуляторы процессов		Выходы процессов	
		Способы деятельности	Последовательность действий участников (мероприятия)	Объекты деятельности (ресурсы, подлежащие обмену/ изменению)	Методическая поддержка	Правовая поддержка	Результаты (продукты и услуги)	Документы
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>4. Обслуживание соискателя в центре оценки и сертификации квалификаций</b>								
			квалификаций					
Оценка квалификации и соискателя	ЦОСК Штатные и привлекаемые сотрудники ЦОСК Эксперты ЦОСК	Разработка документов Оценка компетенций Обеспечение процедур Документирование процедур	Разработка и утверждение программ экзаменов (квалификационных испытаний) Утверждение графиков заседаний экзаменационных комиссий Оформление регистрации соискателей на экзамены (квалификационные испытания) Проведение необходимых инструктажей с соискателями (по работе с оборудованием, по технике безопасности и др.) Выдача (при необходимости) спецодежды, предметов и средств труда Реализация программ экзаменов (квалификационных испытаний) Оформление протоколов заседаний экзаменационных комиссий и сводных протоколов (оценочных ведомостей) по каждому соискателю	Компьютеризованные рабочие места сотрудников ЦОСК с выходом в Интернет Электронные и печатные документы Электронная почта Аудитории ЦОСК Арендные помещения ЦОСК Оборудование, программные средства, спецодежда, предметы и средства труда	Методические материалы ЭМЦ по процедурам и методам оценки Инструкции Форматы документов Оценочные средства Индивидуальный график оценки и сертификации квалификации соискателя	Порядок оценки и сертификации квалификаций (Утвержден решением ОГС, протокол № 2 от 15 декабря 2010 г.) договоры о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций	Проведенная оценка компетенций соискателя	Протоколы заседаний экзаменационных комиссий и сводные протоколы (оценочных ведомостей) по каждому соискателю Личное дело соискателя
	Соискатели	Демонстрация	Регистрация на экзамены	нет	Методические	Порядок	Продемонстр	нет

Процессы	Участники деятельности (структуры, физические лица)	Содержание деятельности			Регуляторы процессов		Выходы процессов	
		Способы деятельности	Последовательность действий участников (мероприятия)	Объекты деятельности (ресурсы, подлежащие обмену/ изменению)	Методическая поддержка	Правовая поддержка	Результаты (продукты и услуги)	Документы
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>4. Обслуживание соискателя в центре оценки и сертификации квалификаций</b>								
		компетенций	(квалификационные испытания) Выполнение программ экзаменов (квалификационных испытаний) Подача апелляции (при намерении)		материалы ЭМЦ по процедурам и методам оценки Индивидуальный график оценки и сертификации соискателя	оценки и сертификации квалификаций (Утвержден решением ОГС, протокол № 2 от 15 декабря 2010 г.) договоры о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций	ированные и оцененные компетенции	
Сертификация квалификаций и соискателя	ЦОСК Штатные и привлекаемые сотрудники ЦОСК Эксперты ЦОСК	Разработка документов Экспертиза документов Информационный обмен Обеспечение процедур Документирование процедур	Утверждение графиков заседаний сертификационных комиссий Экспертиза материалов и документов соискателей Запрос при необходимости дополнительных материалов (портфолио) Коллегиальное рассмотрение материалов и принятие решения по сертификации Документирование процедур Выдача сертификата	Компьютеризованные рабочие места сотрудников ЦОСК с выходом в Интернет Электронные и печатные документы Электронная почта Помещения ЦОСК	Методические материалы ЭМЦ по процедурам экспертизы документов и сертификации Инструкции Форматы документов Индивидуальный график оценки и сертификации соискателя	Порядок оценки и сертификации квалификаций (Утвержден решением ОГС, протокол № 2 от 15 декабря 2010 г.) договоры о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций	Проведенная экспертиза документов соискателя Принятое решение о сертификации	Протоколы заседаний сертификационных комиссий Личное дело соискателя Сертификат
	Соискатели	Сбор и предоставление документов Участие в заседании	Предоставление при необходимости дополнительных материалов (портфолио) Участие в заседании	нет	Индивидуальный график оценки и сертификации	Порядок оценки и сертификации квалификаций (Утвержден	Продемонстрированные и оцененные компетенции	нет

Процессы	Участники деятельности (структуры, физические лица)	Содержание деятельности			Регуляторы процессов		Выходы процессов	
		Способы деятельности	Последовательность действий участников (мероприятия)	Объекты деятельности (ресурсы, подлежащие обмену/ изменению)	Методическая поддержка	Правовая поддержка	Результаты (продукты и услуги)	Документы
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>4. Обслуживание соискателя в центре оценки и сертификации квалификаций</b>								
		комиссии	комиссии Получение сертификата Подача апелляции (при намерении)		соискателя	решением ОГС, протокол № 2 от 15 декабря 2010 г.) договоры о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций		
Управление жизненным циклом квалификаций и соискателя	ЦОСК Штатные и привлекаемые сотрудники ЦОСК Эксперты ЦОСК	Разработка документов Решение апелляционных вопросов Информационный обмен Обеспечение процедур Документирование процедур Ведение информационных баз данных	Утверждение графиков заседаний апелляционной комиссии Рассмотрение, сбор и анализ документов по апелляционным вопросам (рекламациям, претензиям и жалобам) Осуществление инспекционного контроля по отношению к владельцу сертификата, включая выезд экспертов апелляционной комиссии к предъявителю рекламации с целью инспектирования на месте Коллегиальное рассмотрение и принятие решений по апелляционным вопросам Признание квалификационного сертификата недействительным и	Компьютеризованные рабочие места сотрудников ЦОСК с выходом в Интернет Электронные и печатные документы Электронная почта Помещения ЦОСК Регистр	Порядок подачи в апелляционную комиссию и рассмотрения апелляций (рекламаций, претензий и жалоб), разработанный ЭМЦ Форма заявления – жалобы Форма заявления – претензии Форма письма-рекламации	Порядок оценки и сертификации квалификаций (Утвержден решением ОГС, протокол № 2 от 15 декабря 2010 г.) договоры о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций	Принятое решение по апелляционному вопросу Актуальная информация о сертифицированном лице в Регистре	Протоколы заседаний апелляционной комиссии Личное дело соискателя Базы данных Регистра Дубликаты сертификатов

Процессы	Участники деятельности (структуры, физические лица)	Содержание деятельности			Регуляторы процессов		Выходы процессов	
		Способы деятельности	Последовательность действий участников (мероприятия)	Объекты деятельности (ресурсы, подлежащие обмену/ изменению)	Методическая поддержка	Правовая поддержка	Результаты (продукты и услуги)	Документы
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>4. Обслуживание соискателя в центре оценки и сертификации квалификаций</b>								
			<p>принятие решения о досрочном аннулировании информации о нем Регистре (на основании: установления случаев неправильного оформления и выдачи бланков квалификационных сертификатов и приложений к ним; подтвержденных решением апелляционной комиссии рекламаций к профессиональной деятельности сертифицированного работника)  Замена квалификационного сертификата и приложения к нему по обращению сертифицированного лица(в случае утери квалификационного сертификата (выдача дубликата); изменения фамилии владельца квалификационного сертификата)  Внесение актуальной информации о сертифицированном лице в Регистр</p>					

Процессы	Участники деятельности (структуры, физические лица)	Содержание деятельности			Регуляторы процессов		Выходы процессов	
		Способы деятельности	Последовательность действий участников (мероприятия)	Объекты деятельности (ресурсы, подлежащие обмену/ изменению)	Методическая поддержка	Правовая поддержка	Результаты (продукты и услуги)	Документы
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>4. Обслуживание соискателя в центре оценки и сертификации квалификаций</b>								
	Соискатели / сертифицированные лица	Подача заявлений и апелляций Информационный обмен	Подача апелляций Участие в рассмотрении апелляционных вопросов Подача заявлений о замене сертификата	Интернет Электронная почта	Форма заявления – жалобы Форма заявления – претензии Форма заявления на замену сертификата	Порядок оценки и сертификации квалификаций (Утвержден решением ОГС, протокол № 2 от 15 декабря 2010 г.) договоры о возмездном оказании услуг по оценке и сертификации квалификаций	Заявления Жалобы Претензии	Заявления Жалобы Претензии
	Работодатели	Подача писем рекламаций Информационный обмен	Подача писем рекламаций Участие в рассмотрении рекламаций	Интернет Электронная почта	Форма письма-рекламации	ГК РФ	Письмо-рекламация	Письмо-рекламация
<b>Рекомендации по разработке</b>		Параметры представлены в полном объеме, заполнения параметров не требуется.						