

РАЗДЕЛ: МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

I. Базовые методические документы (обязательный минимум)

1. Методика оценки соответствия в системе СДС «Знак Доверия»

Назначение:

Описывает общий алгоритм проведения оценки.

Содержит:

- цели и область применения;
- виды оценки (диагностика, первичная оценка, повторная);
- источники информации (наблюдение, документы, интервью);
- формат фиксации результатов;
- шкалу оценки;
- правила формирования заключения.

Это главный методический документ.

2. Критерии оценки соответствия (по направлениям)

Отдельный документ или пакет документов.

Структура:

1. Операционная готовность
2. Сервисные стандарты
3. Инфраструктура и безопасность
4. Управление персоналом
5. Документированная политика качества
6. Работа с обратной связью

Каждый критерий должен содержать:

- формулировку требования;
 - индикаторы проверки;
 - допустимые доказательства;
 - шкалу оценки.
-

3. Положение о присвоении уровней (Бронза / Серебро / Золото / Платина)

Назначение:

Определяет алгоритм присвоения уровня.

Содержит:

- количественные/балльные пороги;
 - обязательные критерии;
 - условия невозможности присвоения уровня;
 - правила понижения/повышения;
 - условия пересмотра уровня.
-

4. Чек-листы оценки соответствия

Это рабочие документы экспертов.

Могут публиковаться:

- в сокращённой версии (публичной);
- в полной версии (для внутреннего использования).

Назначение:

- обеспечить воспроизводимость оценки;
 - показать прозрачность процедуры.
-

II. Дополнительные методические документы (рекомендуемый уровень зрелости)

5. Методические рекомендации по подготовке к сертификации

Назначение:

Помочь участнику заранее подготовиться.

Содержит:

- типовые ошибки объектов;
 - рекомендации по систематизации процессов;
 - примеры внутренних документов;
 - ориентиры по уровню зрелости.
-

6. Руководство по формированию политики качества объекта

Назначение:

Дать шаблон для участников.

Содержит:

- структуру документа;
 - примеры формулировок;
 - требования к управлению качеством.
-

7. Порядок проведения повторной оценки

Назначение:

Регламентирует процедуру после устранения несоответствий.

8. Порядок проведения инспекционного контроля (если предусмотрен)

Если система предполагает контроль поддержания уровня.

III. Документы, усиливающие системность

9. Матрица критериев и уровней зрелости

Очень сильный документ.

Показывает:

- что отличает Бронзу от Серебра;
- что отличает Серебро от Золота;
- управленческую глубину.

Это превращает систему из «оценки» в «модель зрелости».

10. Методика расчёта итоговой оценки (если используется балльная система)

Документ должен описывать:

- формулу расчёта;
 - весовые коэффициенты;
 - правила округления;
 - обязательные критерии.
-

11. Кодекс этики эксперта

Необязательный, но очень усиливающий документ.

Подтверждает:

- независимость;
- отсутствие конфликта интересов;
- профессиональные стандарты.