**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ КАЧЕСТВА ПОДБОРА ДОМАШНЕГО ПЕРСОНАЛА АГЕНТСТВАМИ ПО ПОДБОРУ ДОМАШНЕГО ПЕРСОНАЛА ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2. ТЕРМИНОЛОГИЯ
3. КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ
4. КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАЯВОК И ВАКАНСИЙ
5. РЕКОМЕНДАЦИИ К ДОСТУПНОСТИ СВЕДЕНИЙ ОБ АГЕНТСТВАХ ПО ПОДБОРУ ДОМАШНЕГО ПЕРСОНАЛА
6. МЕХАНИЗМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ - УСЛОВИЯ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

1. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ
2. СОСТАВ УСЛУГИ
3. РЕКОМЕНДАЦИИ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
4. СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
5. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И ФОРМАМ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ
6. СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ – РАЗРАБОТЧИКАХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ АГЕНТСТВ ПО ПОДБОРУ ДОМАШНЕГО ПЕСРОНАЛА ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

**I**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Виды деятельности:**

Оказание услуг по поиску и подбору Кандидатов на Вакансии Заказчика;

Оказание услуг по поиску и подбору Вакансий Заказчика, соответствующим требованиям Кандидата.

**Основная цель деятельности:**

Обеспечение потребностей физических лиц в поиске и подборе Кандидатов на Вакансии Заказчиков.

**Отнесение к видам экономической деятельности:**

78.10 - Деятельность агентств по подбору персонала.

63.99.1 - Деятельность по оказанию консультационных и информационных услуг.

**II**

**ТЕРМИНОЛОГИЯ**

**1. Рекомендации** - утвержденный протоколом Собрания Общественной Организации «Экспертный Совет 1» документ, разработанный в целях обеспечения качества и единого подхода к предоставлению услуг, предназначенный для добровольного применения Агентствами по подбору домашнего персонала, которые оказывают услуги по поиску и подбору персонала, как юридические лица, для физических лиц.

**\*Агентства по подбору домашнего персонала оказывают** услуги, предоставляемые населению РФ и не подлежат обязательному подтверждению соответствия с 10.02.2004 г., согласно Постановлению правительства №72.

**2. Стандарт качества**— это совокупность рекомендаций, предъявляемых к оказанию услуг и результатам услуги, которые обеспечивают высокий уровень профессиональной деятельности на основе единых требований к выполняемым функциям, компетенциям, критериям оценки персонала различных уровней в ходе процедур подбора, квалификации агентств по подбору домашнего персонала.

**3. Агентство по подбору домашнего персонала** – исполнитель, юридическое лицо, оказывающее услуги по поиску и подбору Кандидата по заявке Заказчика, согласно Договору оказания услуг по поиску и подбору Кандидата на вакансию Заказчика.

**4. Поиск и подбор Кандидата** – услуга, осуществление мероприятий по поиску лиц, соответствующих понятию Кандидат, а также проведение предварительного собеседования и ознакомления Кандидата с заявкой Заказчика на предмет соответствия требованиям Заказчика.

**5. Заказчик услуг** – физическое лицо, поручившее Исполнителю поиск и подбор Кандидата, в соответствии с заявкой на вакансию.

**6. Кандидат на вакансию заказчика** – физическое лицо, соответствующее требованиям Заказчика и заинтересованное в вакансии Заказчика.

**7. Кандидат, одобренный Заказчиком** – физическое лицо, соответствующее требованиям Заказчика.

**8. Заявка Заказчика** – заявление, содержащее требования к Кандидату, на основании которого Исполнитель осуществляет оказание услуги по поиску и подбору Кандидата.

**9. Поиск и подбор Вакансии для Кандидата** – проведение Исполнителем комплекса услуг, предварительного собеседования и ознакомления Кандидата с Заявкой Заказчика на предмет соответствия Заявки требованиям Кандидата.

**III**

**КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ**

1. Подбор Вакансии по поручению Кандидата.

2. Подбор Кандидата на вакансию по заявке Заказчика услуг.

**IV**

**КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАЯВОК И ВАКАНСИЙ**

* 1. Няня для грудного ребенка
  2. Няня-воспитатель
  3. Няня-помощница
  4. Няня к не нормативному ребенку
  5. Гувернантка
  6. Домашний учитель
  7. Репетитор
  8. Коррекционный педагог
  9. Домработница
  10. Специалист по гардеробу
  11. Помощница по хозяйству
  12. Помощник по хозяйству
  13. Повар
  14. Семейная пара в загородный дом
  15. Водитель
  16. Садовник
  17. Управляющий
  18. Экономка
  19. Компаньонка для пожилых людей

**V**

**РЕКОМЕНДАЦИИ К ДОСТУПНОСТИ СВЕДЕНИЙ ОБ АГЕНТСТВАХ ПО ПОДБОРУ ДОМАШНЕГО ПЕРСОНАЛА**

1. Агентство по подбору домашнего персонала обеспечивает предоставление услуг в соответствии с требованиями законодательства РФ, ФЗ «О защите прав потребителей» и иных нормативно-правовых актах, которые регулируют правоотношения в данной отрасли.

2. Агентствам по подбору домашнего персонала для повышения лояльности со стороны клиентов, рекомендуется иметь в публичном доступе информацию о полном наименование организации и ее организационно-правовой форме, реквизиты, юридический и фактический адрес, контактные телефоны, электронный адрес, адрес официального сайта организации, фамилии, имена, отчества, должности, контактные телефоны и адреса электронной почты руководителей организации, фамилии, имена, отчества, должности, контактные телефоны и адреса электронной почты сотрудников, отвечающих за взаимодействие, график и режим работы и другие сведения.

**VI**

**МЕХАНИЗМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ - УСЛОВИЯ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ**

**1.** Агентства по подбору домашнего персонала на официальных сайтах в сети «Интернет» публикуют условия публичной оферты в отношении каждой отдельной услуги. Условия публичной оферты должны содержать порядок предоставления услуги, условия взаимодействия с Заказчиком услуг и Кандидатом на Вакансию.

2. Условия публичной оферты могут содержать рекомендации предоставить подробную информацию об услуге, а также описание порядка предоставления услуги.

3. Агентствам по подбору домашнего персонала рекомендуется заключать договора, которые соответствуют требованиям публичной оферты.

4. Договором, заключенным Агентством по подбору домашнего персонала с Заказчиком или Кандидатом, предусматривается порядок взаимодействия, способы оказания услуг, перечень документов, способы оформления результатов услуг.

5. К договору, заключенному агентством с Заказчиком услуги и Кандидатом на Вакансию, прикладывается информация об услуге в соответствии с данными рекомендациями. Указанную информацию заполняет сотрудник агентства по подбору домашнего персонала.

**VII**

**ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ**

1. Заказчику услуг и Кандидату на вакансию должна быть доступна информация о комплекте документов, перечне услуг, порядке предоставления услуг, стоимости услуг, а также, требованиям к информации и документам, которые необходимы для предоставления конкретной услуги, включая форму и образец документов.

2. Результат предоставления услуги по поиску и подбору Кандидата на вакансию Заказчика – подбор Кандидата, одобренного Заказчиком услуг.

3. Результатом предоставления услуги по поиску и подбору Вакансии -проведение Исполнителем комплекса услуг, предварительного собеседования и ознакомления Кандидата с Заявками Заказчика на предмет соответствия Заявок требованиям Кандидата.

4. Информация об услугах агентств по подбору домашнего персонала должна быть доступна непосредственно в помещении агентства, а также на сайте агентства в сети «Интернет».

5. Заказчик услуг и Кандидат на вакансию, обратившиеся за предоставлением услуг в агентство по подбору домашнего персонала, можут быть проконсультированы о возможностях получения услуг.

6. Сотрудник, обеспечивающий прием заявки от Заказчика услуг или Кандидата на вакансию может осуществлять функции по информированию о перечне услуг, информированию о содержании, порядке и условиях предоставления услуги, консультированию в рамках ситуации, информированию о способах получения услуги, информированию о перечне документов, необходимых для получения услуги, установлению личности Кандидата, помощи в составлении заявки и документов на получение услуги, приему заявлений и документов, необходимых для получения услуги, проверке комплектности документов, необходимых для получения услуги, информированию об основаниях отказа в приеме документов, отказа в предоставлении услуги, оформлению документов на предоставление услуги, получению контактной информации с целью дальнейшего взаимодействия с в процессе предоставления услуги, иные функции.

7. В Агентстве должны быть обеспечены условия для предоставления услуги, хранения информации и документов, проведение встреч с Заказчиками услуг и Кандидатами на Вакансии, копирование и сканирование документов, и прочие условия для функционирования.

**VIII**

**СОСТАВ УСЛУГИ**

1. Услуга включает в себя следующие действия: анализ сведений, информирование о порядке предоставления услуги, определение ответственного сотрудника, оформление соответствующих документов, определение сроков выполнения действий по предоставлении услуги, результат предоставления услуги.

2. Результатом предоставления услуги является подбор Кандидата на Вакансию Заказчика или подбор Вакансии для Кандидата.

3. Предоставление услуги в электронной форме возможно при оказании услуги по поиску и подбору Кандидата. Подбор Вакансии осуществляется только после личного обращения Кандидата.

4. Информирование об услуге и ее предоставление осуществляется непосредственно в Агентстве, а также с использованием электронной или телефонной связи, включая информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5. Согласование даты и времени собеседования осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть Интернет.

6. Время ожидания предоставления услуги определяется по предварительному согласованию.

**IX**

**РЕКОМЕНДАЦИИ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

1. Основанием для начала предоставления услуги по поиску и подбору Кандидата на Вакансию Заказчика является обращение с заявлением, в котором указывается ФИО Заказчика услуг и дата обращения, о предоставлении услуги и оформление заявки, в котором указываются требования к Кандидату, обязанности и график оказания услуг, подписание согласия на обработку персональных данных.

Заказчику услуг обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления и оформления заявки: при личном обращении, с использованием средств связи или в электронной форме.

**2.** Основанием для начала предоставления услуги по поиску и подбору Вакансии является личное обращение Кандидата, прохождение тестирования, заполнения анкеты, подписание согласия на обработку персональных данных и иных процедур, позволяющих установить компетенцию Кандидата на Вакансию, с заполнением соответствующего заявления, в котором указана дата обращения.

3. Услуга предоставляется Агентствами по подбору персонала с учетом индивидуальных требований Заказчика или Кандидата на вакансию.

**X**

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Основными показателями качества предоставления услуг являются получения соответствующих результатов услуг, соблюдение сроков предоставления услуги, возможность оценки качества предоставления услуги.

**XI**

**ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И ФОРМАМ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ**

1. Текущий контроль осуществляется уполномоченным работником путем проведения проверок соблюдения и исполнения регламента предоставления услуги.

2. Контроль за обеспечением гарантий «на повторное оказание услуг» в течении действия договора осуществляет руководитель путем проведения проверок соблюдения и исполнения регламента предоставления услуги.

**XII**

**СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ – РАЗРАБОТЧИКАХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ АГЕНТСТВ ПО ПОДБОРУ ДОМАШНЕГО ПЕСРОНАЛА**

**Общественная Организация «Экспертный Совет № 1» в сфере подбора домашних кадров города Москвы и МО**

Агентство по подбору домашнего персонала «Gerda-Personal»

Агентство по подбору домашнего персонала «Люкс Персонал»

Агентство по подбору домашнего персонала «Солнечный Круг М»

Агентство по подбору домашнего персонала «Домашняя История»

Рабочая группа:

Бондаренко Ю.Л. – Президент Общественной Организации «Экспертный Совет№1»

Бондарец И.А. – Вице-Президент Общественной Организации «Экспертный Совет№1»

Голубкова А. В. – член Общественной Организации «Экспертный Совет №1»

Каменская Н.И. – член Общественной Организации «Экспертный Совет № 1