**Экспертное заключение**

**к Акту оказанных услуг по Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_.
за период с 22 июля 2019 г. по 29 июля 2019 г.
по этапам №1-4**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **п №**  | **Наименование услуг** | **ул. Народного Ополчения, \_\_\_\_** | **г. Москва, ул. Авиамоторная, \_\_\_\_** |
| **Описание действий по оказанной услуге** | **Результат проверки,****отчетная документация [[1]](#footnote-1)** | **Описание действий по оказанной услуге** | **Результат проверки,****отчетная документация 1** |
| **1.** | **Инспектирование рациональности и правильности реализации обязанностей у сервисных работников.** |
| 1.1. | Расстановка персонала. | Запрошена обязательная нормативная документация:-план объекта с обозначением участков уборки, - схема расстановки персонала по участкам,- рабочие карты с закреплением участка за сотрудником.  | Документация не предоставлена, отсутствует на объекте.Фактическое количество сотрудников не соответствует условиям **п. 7.7.** **Приложения №1 к Договору.****По договору** количество персонала: оператор по уборке не менее 11 чел., администратор – 1 чел. в смену: **По факту:** Оператор по уборке – 3 чел., Администратор – 0 чел. Не предоставление персонала ежедневно – 9 человек. |  | Документация не предоставлена, отсутствует на объекте.Фактическое количество сотрудников не соответствует условиям **п. 7.7.** **Приложения №1 к Договору.****По договору** количество персонала: оператор по уборке не менее 17 чел., администратор – 1 чел. в смену: **По факту:** Оператор по уборке – 11 чел., Администратор – 1 чел. Не предоставление персонала ежедневно – 6 человек. |
|  | Режим работы | Приложением №1 п 3.2. Договора, режим работы установлен с 07:00 до19:00 5 дней в неделю по рабочим дням.Фактический режим работы был проверен по журналу учета (входа-выхода) посетителей на посту охраны.  |  Режим работы не соответствует условиям договора на основании данных журнала учета посетителей СБ. | Приложением №1 п 3.2. Договора, режим работы установлен с 07:00 до19:00 5 дней в неделю по рабочим дням.Фактический режим работы был проверен по журналу учета (входа-выхода) посетителей на посту охраны. | Режим работы не соответствует условиям договора на основании данных журнала учета посетителей СБ. **Режим работы по факту:** с 07.00-18.00  |
|  | Контроль выполнения услуги | Запрошены документы:Рабочие карты (план уборки участка)Проверено наличие графика уборки сан. узлов (чек-листов) по уборке санитарных помещений - туалеты, душевые.- перечень работ (Прил. №1 к договору); | Отсутствуют.Операторы по уборке из-за отсутствия рабочих карт (планов уборки) выполняют уборочные работы на свое усмотрение, либо, по требованию Заказчика.Документация не предоставлена. Чек листы не ведутся, отсутствуют на объекте. | Запрошены документы:Рабочие карты (план уборки участка)Проверено наличие графика уборки сан. узлов (чек-листов) по уборке санитарных помещений - туалеты, душевые.- перечень работ (Прил. №1 к договору); | Отсутствуют.Операторы по уборке из-за отсутствия рабочих карт (планов уборки) выполняют уборочные работы на свое усмотрение, либо, по требованию Заказчика. Большая часть участков предусмотренных Приложением №1 (Техническое задание) не убирается.Документация не предоставлена. Чек листы не ведутся, отсутствуют на объекте. |
| 1.2. | Соответствие клининговых мероприятий в рабочих картах сервис-плану по Договору | Запрошены документы:- рабочие карты по участкам;- технологические карты по уборке;- сервис-план периодических работ – копия п. 5 Приложение №1 к Договору «Объём оказываемых услуг». | Соответствие не выявлено, по причине отсутствия документов у Исполнителя (рабочих и технологических карт). Во время проверки установлено отсутствие соответствия мероприятий по уборке сервис-плану по Договору, нарушается технология уборки, а именно: отсутствуют в необходимом количестве спец. средства, оборудование и инвентарь.  | Запрошены документы:- рабочие карты по участкам;- технологические карты по уборке;- сервис-план периодических работ – копия п. 5 Приложение №1 к Договору «Объём оказываемых услуг». | Соответствие не выявлено, по причине отсутствия документов у Исполнителя (рабочих и технологических карт). Во время проверки установлено отсутствие соответствия мероприятий по уборке сервис-плану по Договору, нарушается технология уборки, а именно: отсутствуют в необходимом количестве спец. средства, оборудование и инвентарь. |
|  1.3. | Соответствие периодичности оказания услуг периодичности в Договоре | Запрошены документы:- рабочие карты по участкам;- сервис-план периодических работ – копия п. 5 Приложения №1 к Договору «Объём оказываемых услуг». | Соответствие не выявлено, по причине отсутствия документов у Исполнителя (рабочих карт, сервис-плана периодических работ).Во время проверки установлено отсутствие соответствия периодичности оказания услуг периодичности в Договоре, а именно, количество уборок в смену реже, чем указано в Договоре, или полностью отсутствует. | Запрошены документы:- рабочие карты по участкам;- сервис-план периодических работ – копия п. 5 Приложения №1 к Договору «Объём оказываемых услуг». | Соответствие не выявлено, по причине отсутствия документов у Исполнителя (рабочих карт, сервис-плана периодических работ).Во время проверки установлено отсутствие соответствия периодичности оказания услуг периодичности в Договоре, а именно, количество уборок в смену реже, чем указано в Договоре, или полностью отсутствует. |
| **2.** | **Инспектирование правильности применения материально-технических средств** |
|  |  | Осмотрены применяемые материально-технические средства: оборудование, наличие гигиенической продукции для сан. узлов (туалетная бумага, жидкое мыло, бумажные полотенца, освежитель воздуха). | При осмотре выявлено, что технические средства отсутствуют, либо находятся в не доукомплектованном или не рабочем состоянии. (Фото № 12, 13, 14, 15, 16)Материальные средства (гигиеническая продукция) как в санитарных помещениях, так и на объекте в целом, полностью отсутствуют. **(Фото № 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)** | Осмотрены применяемые материально-технические средства: оборудование, наличие гигиенической продукции для сан. узлов (туалетная бумага, жидкое мыло, бумажные полотенца, освежитель воздуха). | При осмотре выявлено, что технические средства отсутствуют, либо находятся в не доукомплектованном или не рабочем состоянии. **Фото №** **283-307** Материальные средства (гигиеническая продукция) отсутствует в санитарных помещениях. В хоз. помещении «для клининга» (гигиеническая продукция) находится в минимальном количестве, что не соответствует количеству указанному в **Приложении №1 к Техническому заданию. Фото № 308-313** |
| **3.** | **Анализ качества поверхностей после уборки** |
| 3.1. | - технология и метод уборки | Проверено наличие документов:- рабочие карты по участкам (документ содержит описание методов уборки применимых к определенным поверхностям и помещениям);- технологические карты по уборке (документ описывает технологию применения химических средств по их назначению, рекомендует способ приготовления и дозировки для приготовления рабочих растворов, для различных видов уборки). | В ходе проверки выявлено, что технология и методы оказания услуг по уборке объекта не разработаны. Сотрудники самостоятельно выбирают способ уборки. В условиях ограниченного количества моющих средств на объекте, уборка регулярно осуществляется без применения моющих средств и дезинфицирующих растворов, что является нарушением условий **Приложения №1 к Техническому заданию Договора** (расходные средства и материалы, используемые при оказании услуг) и **п. 6.3. Технического задания к Договору** соответствие качества оказываемых услуг требованиям ГОСТ 32610-2014. | Проверено наличие документов:- рабочие карты по участкам (документ содержит описание методов уборки применимых к определенным поверхностям и помещениям);- технологические карты по уборке (документ описывает технологию применения химических средств по их назначению, рекомендует способ приготовления и дозировки для приготовления рабочих растворов, для различных видов уборки | В ходе проверки выявлено, что технология и методы оказания услуг по уборке объекта не разработаны. Сотрудники самостоятельно выбирают способ уборки. В условиях ограниченного количества моющих средств и инвентаря на объекте, уборка регулярно осуществляется без применения моющих средств и дезинфицирующих растворов, что является нарушением условий **Приложения №1 к Техническому заданию Договора** (расходные средства и материалы, используемые при оказании услуг) и **п. 6.3. Технического задания к Договору** соответствие качества оказываемых услуг требованиям ГОСТ 32610-2014. |
| 3.2. | - применяемая химия и инвентарь | Проверено наличие, номенклатура и количество инвентаря, расходных средств и материалов используемых при оказании услуг на объекте. | **В ходе проверки выявлены следующие нарушения:**1. Номенклатура и количество расходных материалов не соответствует перечню в **Приложении №1 к Техническому заданию** и условиям **П 6. п.п. 6.11. Технического задания к Договору** Расходные средства и материалы, используемые при оказании услуг, указаны в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию и являются его неотъемлемой частью» и **п.6 п.п. 6.12.** «расходные материалы указанные в приложение №1 к Техническому заданию предоставляются Исполнителем». - позиции № 4, 7, 8, 9, 10,12, 14 из номенклатуры Приложения №1 к Техническому заданию– отсутствуют полностью;- позиции №1,3,5,6,11,13,15,16,17 в наличии, в единичном количестве.Обнаружено неисполнение требований **п 6, п.п. 6.1. Технического задания к Договору** «оказание услуг по уборке помещений должны выполняться специальным инвентарем, специальными материалами, необходимым оборудованием, предоставленным Исполнителем». – специальный инвентарь для уборки частично отсутствует, находится в нерабочем состоянии, не доукомплектован или предоставлен на объект в недостаточном количестве **(фото инвентарь № 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 ,24, 25, 26)**- отсутствует специальный промаркированный инвентарь для уборки туалетных комнат  | Проверено наличие, номенклатура и количество инвентаря, расходных средств и материалов используемых при оказании услуг на объекте. | **В ходе проверки выявлены следующие нарушения:**1. Номенклатура и количество расходных материалов не соответствует перечню в **Приложении №1 к Техническому заданию** и условиям **П 6. п.п. 6.11. Технического задания к Договору** Расходные средства и материалы, используемые при оказании услуг, указаны в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию и являются его неотъемлемой частью» и **п.6 п.п. 6.12.** «расходные материалы указанные в приложение №1 к Техническому заданию предоставляются Исполнителем». - материалы № 2, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 16, из Приложении №1 к Техническому заданию– отсутствуют полностью;- материалы №1,3,5,6,7,13,15,17 в наличии, в единичном количестве.Обнаружено неисполнение требований **п 6, п.п. 6.1. Технического задания к Договору** «оказание услуг по уборке помещений должны выполняться специальным инвентарем, специальными материалами, необходимым оборудованием, предоставленным Исполнителем». – специальный инвентарь для уборки частично отсутствует, находится в нерабочем состоянии, не доукомплектован или предоставлен на объект в недостаточном количестве - отсутствует специальный промаркированный инвентарь для уборки туалетных комнат**Фото инвентарь № 283-307** |
| **4.** | **Инспектирование наличия документации (патенты, санитарные книжки, сертификаты, и т.п.) необходимые по условиям Договора** |
|  | Проверено наличие и соответствие документов работающих на объекте сотрудников в количестве 3-х человек.**Предоставлены документы**:1.Садырбаева Канаим – гр. Киргизии, - паспорт; СНИЛС, ИНН, трудовая книжка РФ, санитарная книжка, регистрация по месту пребывания.2.Нурматова Гулбахор -гр. Киргизии, - паспорт; СНИЛС, ИНН, трудовая книжка РФ, санитарная книжка, регистрация по месту пребывания.3.Осмонова Сырга, гр. Киргизии - паспорт; регистрация по месту пребывания.**Проведена экспресс-оценка знаний сотрудников:****-** владение русским языком (разговорный);- правила и нормы охраны труда;- правила пожарной безопасности,- использование средств противопожарной защиты; - правила работы с опасными химическими веществами, - правила работы с электрооборудованием;- производственная санитария и личная гигиена;- правила действующего внутреннего распорядка, внутренние положения и инструкции учреждения. | По результатам проверки выявлены нарушения:- **п.7 п.п. 7.2. Технического задания к Договору** требований охраны труда и пожарной безопасности в соответствии с требованиями ГОСТ 12.0.004.90 «Организация обучения безопасности труда»; «правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03); **П 7 п.п. 7.3. Технического задания к Договору** «при оказании услуг Исполнитель обязан соблюдать требования трудового и миграционного законодательства Российской Федерации», по факту: - трудовые договора отсутствуют у всех сотрудников;- знания (понимание) русского языка недостаточны для свободного общения, в том числе, для профессионального обучения нормативам отрасли;- у сотрудника Осмоновой С., отсутствует необходимый для трудоустройства комплект документов.**П 7 п. п. 7.4. Технического задания к Договору** «все работники обязательно должны проходить предварительные и периодические медицинские осмотры, гигиеническую подготовку и аттестацию (далее 1 раз в 2 года) – по факту, медицинские книжки просрочены, не соответствуют отраслевому стандарту (оформлялись для отрасли «торговля пищевыми продуктами», либо отсутствуют полностью (у Осмоновой С.).**П 7 п. п. 7.6. Технического задания к Договору** «персонал Исполнителя должен знать порядок уборки помещений, инструкции и технологические рекомендации по уборочным работам, правила применения химических и моющих средств, правила безопасности при выполнении уборочных работ, порядок извещения своего правила и нормы охраны труда, производственной санитарии и личной гигиены, правила использования средств противопожарной защиты»:– по факту знания полностью отсутствуют, профессиональный уровень сотрудников не соответствует условиям Договора.**П 7 п. п. 7.7. Технического задания к Договору** Персонал Исполнителя обязан соблюдать правила действующего внутреннего распорядка (пропускной режим, внутренние положения и инструкции учреждения) – по факту знания, обучающие материалы, регламенты, инструкции учреждения - полностью отсутствуют. | По запросу документов работающих на объекте сотрудников:**Отказано в предоставлении документов.****Проведена экспресс-оценка знаний сотрудников:****-** владение русским языком (разговорный);- правила и нормы охраны труда;- правила пожарной безопасности,- использование средств противопожарной защиты; - правила работы с опасными химическими веществами, - правила работы с электрооборудованием;- производственная санитария и личная гигиена;- правила действующего внутреннего распорядка, внутренние положения и инструкции учреждения | По результатам проверки выявлены нарушения:- **п.7 п.п. 7.2. Технического задания к Договору** требований охраны труда и пожарной безопасности в соответствии с требованиями ГОСТ 12.0.004.90 «Организация обучения безопасности труда»; «правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03); **П 7 п.п. 7.3. Технического задания к Договору** «при оказании услуг Исполнитель обязан соблюдать требования трудового и миграционного законодательства Российской Федерации», по факту: - трудовые договора отсутствуют у всех сотрудников;- знания (понимание) русского языка недостаточны для свободного общения, в том числе, для профессионального обучения нормативам отрасли;**П 7 п. п. 7.4. Технического задания к Договору** «все работники обязательно должны проходить предварительные и периодические медицинские осмотры, гигиеническую подготовку и аттестацию (далее 1 раз в 2 года) – **по факту**: медицинские книжки не предоставлены. **П 7 п. п. 7.6. Технического задания к Договору** «персонал Исполнителя должен знать порядок уборки помещений, инструкции и технологические рекомендации по уборочным работам, правила применения химических и моющих средств, правила безопасности при выполнении уборочных работ, порядок извещения своего правила и нормы охраны труда, производственной санитарии и личной гигиены, правила использования средств противопожарной защиты»:– по факту знания полностью отсутствуют, профессиональный уровень сотрудников не соответствует условиям Договора.**П 7 п. п. 7.7. Технического задания к Договору** Персонал Исполнителя обязан соблюдать правила действующего внутреннего распорядка (пропускной режим, внутренние положения и инструкции учреждения) – по факту знания, обучающие материалы, регламенты, инструкции учреждения - полностью отсутствуют. |
|  | **Дополнительно выявлены следующие нарушения условий договора:** |
|  |  **Условия Договора** | **Выявленные нарушения** |  |
|  | **П.6 п.п.6.12.** Исполнитель обеспечивает свой персонал спецодеждой, карточками с именами сотрудников, расходными материалами для уборки, моющими средствами и инвентарем, а также специализированной механизированной техникой и всем необходимым для качественного и своевременного оказания услуг.  | Не все сотрудники обеспечены униформой. Спецодежда полностью отсутствует.Карточки с именами сотрудников (бейджи) отсутствуют полностью.**Фото № 34, 35.** |
|  | **П.6 п.п.6.6.** Мытье окон, откосов должно производиться работниками в соответствии с Межотраслевыми правилами по охране труда при работе на высоте ПОТ РМ-012-2000;**П 6.** **п.п. 6.10.** Снятие, установка и мытье жалюзи, снятие и установка занавесей должно производиться со специальных лесов или лифтов, при помощи специального оборудования для снятия различных конструкций. | Специальный инвентарь (инвентарь для мытья стекол, оконных откосов с телескопической ручкой от 1,5 до 3-х метров) и вспомогательные конструкции (вышка-тура, лестницы, стремянки) для работы на высоте, на объекте полностью отсутствуют. |
|  | **П 6. п.п. 6.7.** Мытье батарей производится специальным моющим средством. | Мытье батарей (радиаторов) на объекте не производится. Степень загрязненности позволяет сделать выводы, что уборка не проводилась в течение 2-х месяцев (тополиный пух в решетках радиаторов). Специальные средства для мытья батарей отсутствуют. |
|  | **П 6. п.п. 6.8.** Влажная протирка мебели, чистка диванов, стульев, кресел производится специальными средствами, подходящих для каждой разновидности материала мебели. | Средства по уходу за мебелью на объекте полностью отсутствуют. Чистка мебели не производится. |
|  | **П 8 п.п. 8.1.** Исполнитель предоставляет гарантию качества оказываемых услуг в полном объеме в течение периода их оказания, в том числе на используемые материалы, а также на постоянное пополнение расходными материалами. | Отсутствуют сертификаты и паспорта безопасности на используемые при оказании услуг материалы согласно Постановления Правительства РФ от 7 октября 2016 г. № 1019 "О техническом регламенте о безопасности химической продукции". Гарантии безопасности применяемых на объекте химических средств полностью отсутствуют.Расходные материалы не пополняются постоянно, ввиду их отсутствия. |
|  | **П 8 п.п. 8.2.** Исполнитель обеспечивает непрерывность оказания услуг, в случаях невыхода персонала на работу (отпуска, болезнь и т.д.) | На объекте  **ул. Народного Ополчения, д. 32** Услуги на 1, 2 и Цокольном этажах объекта не оказываются, по причине неукомплектованности штата. Контроль за качеством оказываемых услуг в полном объеме отсутствует, по причине отсутствия в штате администратора. На объекте **г. Москва, ул. Авиамоторная, д.8 (стр. 1, 2, 4, 6, 12, 39); Дом 8 «а» (стр. 5, 7).** Кабинеты ,учебные аудитории, классы, лаборатории, лифтовые холлы, лестницы, раздевалки, душевые – не убираются.Конгресс –центр – холл и сцена не убираются. Зал – уборка не соответствует требованиям Приложения №1 к Договору (Техническое задание)**.**  |
|  | **П 6. п.п. 6.9.** Исполнителю необходимо обеспечить работников инвентарем и СИЗ в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 1 июня 2009г. №290н «Об утверждении Межотраслевых правил обеспечения работников специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты». Выдаваемые работнику средства индивидуальной защиты должны соответствовать характеру и условиям работы и обеспечивать безопасность труда. | - специальная одежда отсутствует, в единичных случаях униформа в наличии (не соответствует параметрам и не определяется как Средство Индивидуальной Защиты).- специальная обувь отсутствует полностью;- средства защиты органов дыхания и зрения при работе с кислотными и щелочными растворами - отсутствуют- средства защиты кожных покровов (перчатки резиновые) в наличии недостаточное количество. |
|  | **ВЫВОДЫ:** Условия **п. 5. Объем оказываемых услуг п. п. 5.1. Наименование и периодичность оказываемых услуг** не выполняются.Выявлены нарушения существенных условий договора и необоснованное расходование денежных средств Заказчика. Услуги предоставляются не в полном объеме, ненадлежащего качества.**Фото № 37-74 (качество Народного Ополчения 32); Фото № 75-278 (качество Авиамоторная 8 и 8а).** |

Приложением к отчету является:

*(яндекс диск)* [\_\_\_\_\_\_](https://yadi.sk/d/22YmzDczzPSQ7Q)

 *Багманян Олеся Валерьевна,*

 член Совета по профессиональным квалификациям офисных специалистов и

 вспомогательных административных работников

 **Национального Совета при Президенте РФ**

1. Под отчетной документацией понимаются фотоотчеты, скриншоты страниц интернет-сайтов, выгрузки из аналитических программ, копии рекламных объявлений и тд. Список не ограничен и может быть расширен в зависимости от вида услуг. Указывается также формат и способ предоставления документации. [↑](#footnote-ref-1)