

Штамп (гр. признак):

НУЭЭЗ

Экземпляр №:

—

УТВЕРЖДЕНО
ООО «КлинМет»

Приказ № 007-СМК от 20.08.2021г.
(обозначение приказа (протокола), дата)

ПРАВИЛА

Система менеджмента качества

ПРАВИЛА ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАКАЗЧИКАМИ

Прв-СМК-002-2021

ООО «КлинМет»



ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАНЫ И ВНЕСЕНЫ начальником лаборатории.
2. ПРИНЯТЫ И ВВЕДЕНЫ В ДЕЙСТВИЕ приказом директора ООО «КлинМет» от 20.08.2021г. № 007-СМК.
3. ВВЕДЕНЫ ВПЕРВЫЕ.

Настоящие правила не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и/или распространены без разрешения ООО «КлинМет».



СОДЕРЖАНИЕ

Номер раздела	Наименование	Стр.
1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Термины, определения и сокращения	4
4	Общие положения	7
5	Принципы взаимодействия с Заказчиками (потребителями, клиентами)	8
6	Организационно-нормативное обеспечение	9
7	Основные параметры и критерии взаимодействия с Заказчиками (потребителями, клиентами)	9
8	Принципы урегулирования конфликтов	10
9	Организация заочного (интерактивного) обслуживания	11
10	Информационное обеспечение Заказчиков (потребителей, клиентов)	11
11	Организация обратной связи с Заказчиками (потребителями, клиентами)	13
12	Контроль и анализ качества обслуживания Заказчиков (потребителей, клиентов)	14



1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила определяют единые требования и правила информационного взаимодействия, применяемые при взаимодействии структурных подразделений и сотрудников ООО «КлинМет» (далее по тексту – Организация) с потребителями услуг (работ) (Заказчиками).

1.2 Настоящие Правила обязательны к применению для работников всех структурных подразделений и специалистов Организации.

1.3 Правила разработаны в соответствии с требованиями документов, указанных в разделе 2.

1.4 Данные Правила доводятся до сведения Заказчиков (потребителей) и других заинтересованных сторон путем размещения на официальном сайте Организации в сети «Интернет», по запросу информации Заказчиком (потребителем) и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящих Правилах учтены требования и/или использованы ссылки на следующие правовые и нормативные документы:

- Федеральный закон от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

- ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;

- СТО-СМК-003 «Управление несоответствующей услугой»;

- СТО-СМК-005 «Работа с потребителями»;

- Пр-СМК-002 «Анализ со стороны руководства»;

- Пр-СМК-003 «Анализ данных»;

- Прв-СМК-003 «Правила обеспечения конфиденциальности информации».

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Применительно к настоящим правилам используются термины и определение, данные в документах, указанных в разделе 2, а также:

- **Высшее руководство** – директор Организации, заместители директора (при наличии), учредители (участники) Организации, входящие в состав Общего собрания (далее – УО), а также представитель руководства по качеству, назначенный приказом;

- **Подразделения Организации** – подразделения ООО «КлинМет»;

- **уполномоченный сотрудник (сотрудник на которого возложены дополнительные обязанности)** (далее – УС) – должностное лицо Организации (подразделения Организации) (сотрудник Организации (подразделения Организации)) уполномоченный руководителем Организации (на основании внутреннего распоряжения или приказа) осуществлять *дополнительную*



служебную деятельность по определённому направлению (при этом: дополнительный функционал и полномочия данного сотрудника строго определены и зафиксированы в распоряжении (приказе), документе СМК, и/или ином локальном нормативном документе Организации; введение соответствующей должности в штатном расписании Организации не предусмотрено);

- **Заказчик (клиент, потребитель)** – *юридическое лицо*, по заявке которого производятся работы (услуги), являющееся принимающей стороной договора (контракта) оказания работ (услуг);

- **заявка (запрос)** – письменное (бумажное) или электронное обращение в виде документа поступившее в Организацию для предоставления сведений о стоимости и условиях, выполняемых Организацией работ (услуг) (на выполнение работ (оказание услуг)), зарегистрированное в установленном порядке;

- **обратная связь** – мнения, комментарии или выражение одобрения (неодобрения) работой (услугой) Организации;

- **претензия** – выражение неудовлетворенности действиями Организации, выполняемой ею работой (услугой) или процессом работы (услуги) с претензиями, предполагающие ответ или резолюцию;

- **удовлетворенность потребителя** – восприятие Заказчиками (потребителями, клиентами) степени выполнения их требований;

- **обращения** – направленные в Организацию или должностному лицу Организации в письменной форме (в т.ч. форме электронного документа) или устной форме предложения, заявления или жалобы;

- **граждане (физические лица)** – приобретают и осуществляют свои гражданские права своей волей и в своем интересе. Они свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договора и в определении любых не противоречащих законодательству условий договора.

Организация (подразделения Организации) не оказывают услуги (не выполняют работы) для *граждан-потребителей (для физических лиц)*.

- **очное обслуживание** – обслуживание Заказчиков (потребителей, клиентов) посредством личного контакта с сотрудниками Организации. Очное обслуживание осуществляется в структурном подразделении Организации – «Дирекция».

- **заочное обслуживание (интерактивное)** – обслуживание Заказчиков (потребителей, клиентов) без личного контакта с сотрудниками Организации, в том числе по телефону, почте или сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляется в структурном подразделении Организации – «Дирекция».

- **жалоба** – направление Заказчиком (клиентом, потребителем) в адрес Организации или должностного лица Организации письменного или устного заявления о нарушении прав или охраняемых законом интересов Заказчика (клиента, потребителя); претензии о предоставлении услуги (выполнении работы) ненадлежащего качества и т.п.



В настоящих правилах используются следующие сокращения:

ГОСТ – межгосударственный стандарт;

ГОСТ Р – национальный стандарт РФ;

Интернет – информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

ПО – программное обеспечение;

Пр – порядки выполнения;

Прв – правила выполнения;

ОРД – организационно-распорядительная документация (документы);

СМК – система менеджмента качества;

СМИ – средства массовой информации;

СТО – стандарт организации;

УО – учредитель (участник) Организации, входящий в состав Общего собрания;

УС – уполномоченный сотрудник Организации.



4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Настоящие Правила устанавливают базовые требования по взаимодействию Организации с Заказчиками (потребителями, клиентами) при оказании услуг (выполнении работ) в рамках основной деятельности подразделений Организации, включая правила, условия и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяющих специфику работы с Заказчиками (потребителями, клиентами) при осуществлении разных видов деятельности.

4.2 Выполнение Правил гарантирует, что обращение с Заказчиками (потребителями, клиентами) будет обеспечиваться на высоком уровне, запросы (обращения) будут обрабатываться своевременно с предоставлением ответа каждому Заказчику (потребителю, клиенту).

Порядок обработки заявок (запросов), претензий Заказчиков (потребителей, клиентов), обращений граждан установлен в СТО-СМК-005 «Работа с потребителями».

Согласно положений п. 11.3 СТО-СМК-005 порядок рассмотрения обращений граждан имеет свои особенности (см. определение «граждане (физически лица)»).

В Организации обращения *граждан-потребителей* не рассматриваются, ввиду их отсутствия – Организация (подразделения Организации) не оказывают услуги (не выполняют работы) для граждан-потребителей (для физических лиц).

При этом обращения граждан по любым другим вопросам рассматриваются в Организации в полном объеме.

4.3 Целью настоящих Правил является установление единых требований к качеству обслуживания, порядка взаимодействия с Заказчиками (потребителями, клиентами), оптимизация и формализация процедур взаимодействия сотрудников Организации с Заказчиками (потребителями, клиентами).

4.4 Применение настоящих Правил направлено на:

- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к Заказчику (потребителю, клиенту);
- сохранение клиентской базы и привлечение новых Заказчиков (потребителей, клиентов);
- поддержание у Заказчиков (потребителей, клиентов) желания продолжать сотрудничество с Организацией;
- формирование и поддержание положительного имиджа Организации в глазах Заказчиков (потребителей, клиентов).

4.5 Для реализации декларируемых принципов и удовлетворения потребностей Заказчиков (потребителей, клиентов) Организацией должны выполняться следующие действия:

- разработка, размещение и опубликование разработанных форм типовых договоров;
- заключение с Заказчиком (потребителем, клиентом) договора (контракта);
- наличие и функционирование мест очного обслуживания (по предварительной договоренности) Заказчиков (потребителей, клиентов), а также



осуществление заочного (интерактивного) обслуживания Заказчиков (потребителей, клиентов) – обслуживание с использованием безличного контакта с работниками Организации, в том числе по телефону, почте (электронной почте) или посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- обеспечение приема заявок (запросов) от Заказчиков (потребителей, клиентов) способами, допускающими возможность удаленной передачи (телефон, сеть «Интернет» и др.);

- обеспечение выставления потребителю счетов на оплату способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть «Интернет» и др.);

- организация приема обращений Заказчиков (потребителей, клиентов) по вопросам оказания услуг (выполнения работ) ненадлежащего качества;

- организация приема иных обращений Заказчиков (потребителей, клиентов) в адрес Организации письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, факсимильной связи, сети «Интернет», электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса Заказчика (потребителя, клиента) за одно обращение;

- предоставление Заказчикам (потребителям, клиентам) путем размещения в Организации (помещениях Организации) и (или) на официальном сайте в сети «Интернет», а также по их запросу всей информации в соответствии с требованием действующего законодательства РФ.

4.6 Ответственность за исполнение настоящих Правил возлагается на сотрудников Организации (могут являться УС), осуществляющих обслуживание (очное, заочное) Заказчиков (потребителей, клиентов) в процессе исполнения возложенных должностных обязанностей и поручений.

4.7 Ответственность за размещение и предоставление информации (в офисах, на сайте Организации и т.п.) в зависимости от способа ее размещения и предоставления возлагается на руководителей соответствующих подразделений Организации (с оказанием им методической помощи IT-администратором).

4.8 Ответственность за разработку, актуализацию и тиражирование информации, необходимой для доведения до сведения Заказчиков (потребителей, клиентов), определяется в соответствии с внутренними организационно-распорядительными документами (ОРД) Организации.

5 ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАКАЗЧИКАМИ (ПОТРЕБИТЕЛЯМИ, КЛИЕНТАМИ)

Основными принципами взаимодействия Организации с Заказчиками (потребителями, клиентами) являются качественное оказание услуг, доступность обслуживания, под которыми понимаются:

5.1 *Территориальная доступность.* Заказчикам (потребителям, клиентам) гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений (запросов, заявок) независимо от удаленности места расположения.

5.2 *Информационная доступность.* Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Организацией носит публичный характер и



предоставляется в доступной форме. Заказчиков надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере цен для оплаты оказываемых услуг, а также, при необходимости, о порядке ценообразования.

5.3 *Принцип «обратной связи».* Осуществление изменений в деятельности Организации в ответ на потребности Заказчиков (потребителей, клиентов).

5.4 *Принцип беспристрастности.* Заказчикам (потребителям, клиентам) обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб (претензий) в установленные сроки.

5.5 В соответствии с Федеральным законом РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ Организация обеспечивает полную защиту всех персональных данных полученных от Заказчиков (клиентов, потребителей), граждан (физических лиц) (в случае их обращений). Организация использует персональные данные Заказчиков (клиентов, потребителей) исключительно с целью выполнения договорных обязательств.

6 ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Система обслуживания Заказчиков (потребителей, клиентов) в Организации организована таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества, стоимости обслуживания и удовлетворения требований Заказчиков (потребителей, клиентов) в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договоров (контрактов).

6.2 Координацию, методическое руководство деятельностью подразделений Организации по работе с Заказчиками (потребителями, клиентами) осуществляют директор Организации, руководители структурных подразделений Организации.

6.3 Организация предоставляет Заказчикам (потребителям, клиентам) возможность свободного выбора типа информационного взаимодействия (очного, заочного (интерактивного)) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Заказчика (потребителя, клиента).

6.4 Для создания и поддержания системы обслуживания Заказчиков (потребителей, клиентов) Организация обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, уполномоченных и ответственных за взаимодействие с Заказчиками (потребителями, клиентами);

- помещений (либо отдельной части помещений) для приема Заказчиков (потребителей, клиентов);

- компьютерного оборудования и ПО для регистрации и обработки обращений Заказчиков (потребителей, клиентов).

7 ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ И КРИТЕРИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАКАЗЧИКАМИ (ПОТРЕБИТЕЛЯМИ, КЛИЕНТАМИ)

7.1 Эффективный процесс взаимодействия с Заказчиками (потребителями, клиентами) характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг (выполнения работ), соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;



- индивидуальный подход к Заказчикам (потребителям, клиентам);
- сокращение времени, затраченного Заказчиком (потребителем, клиентом) на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов Заказчиков (потребителей, клиентов) и сотрудников Организации;
- оперативность реагирования на жалобы (претензии) и устранение выявленных недостатков в работе с Заказчиками (потребителями, клиентами);
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- информативность предоставления данных.

Вышеперечисленные параметры оценивают посредством анкетирования, внутренних аудитов, контроля качества очного и заочного обслуживания Заказчиков (потребителей, клиентов).

7.2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с Заказчиками (потребителями, клиентами) при оказании услуг являются:

- удовлетворенность Заказчиков (потребителей, клиентов) качеством услуг;
- соблюдение Организацией декларируемых принципов взаимодействия с Заказчиками (потребителями, клиентами);
- количество обоснованных претензий и жалоб Заказчиков (потребителей, клиентов) на ненадлежащее предоставление услуг.

7.3 С целью информирования Заказчиков (потребителей, клиентов) по вопросам, связанным с основной деятельностью, Организация размещает в местах очного обслуживания или на официальном сайте Организации (www.cleanmet.ru), а также по их запросам, следующую информацию:

- документы, необходимые для заключения договоров, порядок его заключения;
- формы типовых договоров на оказание услуг (выполнение работ);
- выписку из реестра аккредитованных лиц (аттестат аккредитации) и область аккредитации (в т.ч. др. разрешительные документы, лицензии (при наличии));
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у Заказчиков (потребителей, клиентов), и ответы на них.

8 ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

8.1 Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов Заказчика (потребителя, клиента) и Организации.

8.2 Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Организации обязаны:

- стремиться действовать в интересах Заказчика (потребителя, клиента), не ущемляя интересов Организации, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликт могут быть вовлечены другие Заказчики (потребители, клиенты);
- соблюдать принцип конфиденциальности (см. положения Прв-СМК-003 «Правила обеспечения конфиденциальности информации»).

8.3 В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность своего



непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

8.4 При разрешении конфликтных ситуаций с Заказчиками (потребителями, клиентами) действия сотрудников Организации, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личные интересы.

8.5 Сотрудники Организации должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения Заказчиков (потребителей, клиентов), стремясь обеспечить Заказчиков (потребителей, клиентов) наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к Заказчикам (потребителям, клиентам), создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

9 ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО (ИНТЕРАКТИВНОГО) ОБСЛУЖИВАНИЯ

9.1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

9.1.1 Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта Организации (www.cleanmet.ru).

9.1.2 На веб-сайте информирование Заказчиков осуществляется через разделы «Новости», «Информация для клиентов» и др.

9.1.3 Организация стремится расширять возможность заочного обслуживания Заказчиков (потребителей, клиентов) с учетом развития технологий и пожеланий Заказчиков (потребителей, клиентов).

9.2 Организация обработки обращений Заказчиков (потребителей, клиентов) посредством электронной почты

9.2.1 Обращение может быть направлено Заказчиком по адресу электронной почты на официальном доменном имени Организации – lab@cleanmet.ru;

9.2.2 Любое обращение посредством электронной почты, представленное в адрес Организации, регистрируется согласно положений СТО-СМК-005 «Работа с потребителями».

9.2.3 После регистрации назначается ответственный уполномоченный сотрудник за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

9.2.4 Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Заказчиком (потребителем, клиентами), Ф.И.О. и телефон исполнителя.

10 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАКАЗЧИКОВ (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, КЛИЕНТОВ)

10.1 Информационное взаимодействие с Заказчиками (потребителями, клиентами) имеет следующие формы:

- массовое информативное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Организации.

10.2 Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой



общественности (настоящие и потенциальные Заказчики (потребители, клиенты), партнеры и сотрудники) о деятельности Организации, возможных каналах связи.

10.3 Базовым инструментом массового информационного взаимодействия с аудиторией являются средства массовой информации (СМИ).

10.4 Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу Заказчика (потребителя, клиента). Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым услугам (выполняемым работам), должна предоставляться по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для Заказчика (потребителя, клиента) форме.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения работ (оказания услуг), входящих в компетенцию Организации (подразделений Организации);
- перечень документов, необходимых для выполнения работ (оказания услуг);
- стоимость работ (услуг);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения работ (оказания услуг);
- источник получения документов, необходимых для выполнения работ (оказания услуг) (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов (режим работы Организации);
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции Организации (подразделений Организации).

10.5 Предоставление Заказчику (потребителю, клиенту) информации по инициативе Организации осуществляется через заочные (интерактивные) каналы информационного взаимодействия.

10.6 По инициативе Организации Заказчикам (потребителям, клиентам) предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания / сообщения.

10.7 К справочной информации относятся:

- выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Организации (подразделений Организации);
- настоящие Правила;
- перечни документов, необходимых для выполнения работ (оказания услуг);
- образцы оформления документов (типовые формы) и требования к ним;
- режим работы Организации, информация о месте размещения специалистов Организации;
- порядок информирования о ходе исполнения;
- порядок получения консультаций;



- порядок обжалования решений, действий (бездействия) сотрудников, исполняющих функции, входящие в компетенцию Организации (подразделений Организации).

10.8 К *напоминаниям / сообщениям* относится информирование:

- о порядке исполнения Организацией (подразделений Организации) взятых на себя обязательств;

- о соблюдении норм законодательства;

- о порядке оплаты выполняемых работ (оказываемых услуг);

- о мерах, которые повлекут за собой невыполнение одной из сторон, взятых на себя обязательств;

- информирование по другим вопросам, имеющих отношение к деятельности Организации (подразделений Организации).

10.9 На информационных стендах или на официальном сайте Организации (www.cleanmet.ru) Заказчики (потребители, клиенты) могут ознакомиться:

- с документами, необходимыми для заключения договора, порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с Заказчиком (потребителем, клиентом);

- с формами типовых договоров;

- с необходимым перечнем документов, со справочной информацией о деятельности Организации (подразделений Организации).

10.10 В местах очного обслуживания, в местах временного выполнения работ (оказания услуг) (на выезде, при необходимости) проводится распространение брошюр и буклетов, в которых Заказчики (потребители, клиенты) могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Организации (подразделений Организации).

11 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ЗАКАЗЧИКАМИ (ПОТРЕБИТЕЛЯМИ, КЛИЕНТАМИ)

11.1 По отношению Заказчика (потребителя, клиента) и Организации обратная связь подразделяется на:

1) *активную* – выражается в самостоятельном проявлении инициативы Заказчиком (потребителем, клиентом) в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Организации;

2) *пассивную* – Организация обращается к Заказчику (потребителю, клиенту) для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием.

11.2 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы (претензии);

- предложения;

- отзывы о деятельности.

11.3 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения Заказчиков (потребителей, клиентов) (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);

- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;



- электронная почта;
- web-сайт Организации;
- автоответчик (при наличии).

11.4 Обращение Заказчика (потребителя, клиента) по любым каналам связи в адрес Организации является бесплатным со стороны Организации.

11.5 Сотрудники Организации систематизируют и анализируют все направленные Заказчиками жалобы (претензии), предложения и отзывы.

11.6 Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности Заказчиков доводятся до сведения высшего руководства Организации и включаются в анализ данных (Пр-СМК-003 «Анализ данных»), анализ со стороны руководства (Пр-СМК-002 «Анализ со стороны руководства»).

11.7 Ответ на жалобу (претензию), предложение, обращение направляется согласно положений, приведенных в СТО-СМК-005 «Работа с потребителями».

11.8 При необходимости для изучения мнения Заказчиков (потребителей, клиентов) о качестве обслуживания проводятся периодические опросы, анкетирование согласно положений приведенных в СТО-СМК-005 «Работа с потребителями».

12 КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАКАЗЧИКОВ (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, КЛИЕНТОВ)

12.1 Для контроля качества обслуживания (очного) Заказчиков (потребителей, клиентов) в помещениях Организации проводятся следующие мероприятия:

- проведение опросов руководством и персоналом Организации для контроля соответствия, установленным в Организации принципам обслуживания Заказчиков (потребителей, клиентов), настоящим Правилам.

12.2 Для мониторинга и анализа качества обслуживания Заказчиков (потребителей, клиентов) предусмотрены следующие мероприятия:

- проведение анкетирования (*очного, в онлайн режиме*) для оценки качества обслуживания Заказчиков (потребителей, клиентов) и его улучшению персоналом Организации (см. СТО-СМК-005 «Работа с потребителями»);

- ведение журнала учета обращений (претензий) Заказчиков (потребителей, клиентов) по вопросам качества работ (услуг) предоставляемых Организацией (по форме Приложения 2 СТО-СМК-003 «Управление несоответствующей услугой»);

- проводятся периодические контрольные звонки для оценки качества взаимодействия с Заказчиками (потребителями, клиентами).

КОПИЯ ВЕРНА

Подлинник документа находится в ООО «КлинМет».
Директор ООО «КлинМет» В.Н. Славков
«26» апреля 2024г.

НЕУЧТЕННАЯ КОПИЯ ДОКУМЕНТА

После ее передачи, является неконтролируемой
(неуправляемой) копией.



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Организация: **ООО «КлинМет»**

Сертификат: **029fd9b600d2b0cf874ad6569be707e8be**

Кому выдан: **Славков Виктор Николаевич**

Издатель: **Федеральная налоговая служба**

Действителен: с **08.12.2023г.** по **08.03.2025г.**