

Штамп (гр. признак):

НУЭЭЗ

Экземпляр №:

—

УТВЕРЖДЕНО
ООО «КлинМет»

Приказ № 003-СМК от 06.06.2024г.
(обозначение приказа (протокола), дата)

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

СТО-СМК-005-2024

ООО «КлинМет»

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 2
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН начальником лаборатории.
2. ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом директора ООО «КлинМет» от 06.06.2024г. № 003-СМК.
3. ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО-СМК-005-2021 (ver. 1.0).

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и/или распространен без разрешения ООО «КлинМет».

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 3
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

СОДЕРЖАНИЕ

Номер раздела	Наименование	Стр.
1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Термины и определения, обозначения и сокращения	5
4	Общие положения	7
5	Анализ требований	7
6	Порядок подготовки, оформления и представления заказчиком коммерческих предложений	8
7	Порядок заключения договоров на выполнение работ (оказание услуг)	10
8	Внесение изменений в заключенные договоры	17
9	Порядок исполнения обязательств по заключенным договорам	18
10	Обратная связь с потребителями	21
11	Правила по работе с претензиями заказчиков и третьих лиц	22
12	Оценка удовлетворенности потребителей	28
13	Хранение документов и записей, передача в архив и уничтожение	30
14	Оценка результативности процесса	31
	Приложение 1 – Организационная структура общего электронного реестра «Продаж» Организации	32
	Приложение 2 – Формы спецификаций для подготовки запросов о стоимости и условиях выполняемых работ (оказываемых услуг) Организацией	33
	Приложение 3 – Формы электронного реестра «Продаж» (ПРД)	34
	Приложение 4 – Примерные формы счета и акта	38
	Приложение 5 – Схема согласования документов для участия Организации в закупках в качестве Исполнителя	40
	Приложение 6 – Последовательность действий при подготовке и направлении заявки на участие в закупке	41
	Приложение 7 – Схема участия Организации в торгах (аукционе)	42
	Приложение 8 – Последовательность действий при заключении договора по результатам участия Организации в закупках	43
	Приложение 9 – Схема действия при выполнении обязательств по договору, заключенному по результатам участия Организации в закупках	44
	Приложение 10 – Рекомендуемая форма для предъявления претензий в адрес Организации	45
	Приложение 11 – Последовательность действий при проведении работы с претензией	46
	Приложение 12 – Форма для проведения анализа работы с претензией	47
	Приложение 13 – Форма опросной анкеты для оценки удовлетворенности потребителей	49

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 4
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт устанавливает:

- порядок сбора, обработки, учета и анализа требований потребителей и внедрение их в деятельность ООО «КлинМет» (далее – Организация);
- порядок взаимодействий с потребителями при выполнении работ (оказании услуг);
- порядок систематизации и анализа информации о качестве предоставляемых Организацией работ (услуг);

1.2 Стандарт обязателен к применению для всех структурных подразделений и специалистов Организации.

1.3 Стандарт разработан в соответствии с требованиями документов, указанных в разделе 2.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте учтены требования и/или использованы ссылки на следующие правовые и нормативные документы:

- Федеральный закон от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Федеральный закон от 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- ГОСТ Р ИСО 10001-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций»;
- ГОСТ Р ИСО 10002-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях»;
- ГОСТ Р ИСО 10004-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования (Переиздание)»;
- ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий (Переиздание)»;
- СТО-СМК-001 «Управление документацией и записями»;
- СТО-СМК-003 «Управление несоответствующей услугой»;
- СТО-СМК-004 «Корректирующие действия»;
- СТО-СМК-007 «Хранение и архивирование документов и записей»;
- Пр-СМК-002 «Анализ со стороны руководства».

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 5
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Применительно к настоящему стандарту 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);

- **третьи лица** – юридические (или физические) лица, не являющиеся заказчиками, но прямо или косвенно заинтересованные в работах (услугах) и/или результатах работ (услуг), выполняемых (оказываемых) Организацией.

- **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;

- **действующее законодательство Российской Федерации в сфере закупок** – совокупность требований по проведению закупок товаров, работ и услуг для нужд заказчиков, регламентируемая Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ, Федеральным законом от 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ и иными нормативными и правовыми актами в данной сфере законодательства;

- **договор** – соглашение двух или более лиц (юридических) об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей; в настоящем стандарте под термином «договор» также понимаются контракты, заключаемые по результатам закупок, проводимых в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ;

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

- **претензия (жалоба)** – выражение неудовлетворенности действиями Организации, выполняемой ею работой (услугой) или процессом работы (услуги) с претензиями, предполагающие ответ или резолюцию; выражение неудовлетворенности любым лицом или организацией в отношении лаборатории, касающееся деятельности или результатов этой лаборатории, по которому ожидается ответ (ГОСТ ISO/IEC 17025);

- **удовлетворенность потребителя** – восприятие потребителями степени выполнения их требований;

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 6
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

- **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)*.

- **облачные сервисы (облачные вычисления)** – это модель обеспечения удобного сетевого доступа к компьютерному оборудованию, аппаратным ресурсам, дисковой памяти и базам данных через интернет в удаленном формате. *Облачный сервис ЯНДЕКС.ДИСК* (далее – ОС ЯД) – представляет собой определенное место в информационной структуре Организации для хранения информации, в котором обеспечивается архивация, резервное копирование информации, а также разграничение доступа пользователей. Сервис позволяет хранить файлы (папки с файлами) на серверах Яндекса. Обеспечивается возможность работы с файлами (папками с файлами) на Диске с рабочих ПК, подключенных к интернету;

- **электронная цифровая подпись (ЭЦП)** – реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе;

- **электронный документооборот (ЭДО)** – документооборот с использованием автоматизированной информационной системы (системы электронного документооборота);

В Организации в качестве ЭЦП может использоваться простая электронная подпись – ПЭП;

- **руководитель по соответствующему направлению деятельности:**

1) для работ (услуг) по ТИ – начальник испытательной лаборатории (ИЛ) Организации.

В настоящем стандарте используются сокращения:

ИЛ – испытательная лаборатория Организации;

КП – коммерческое предложение;

ОС ЯД – облачный сервис ЯНДЕКС.ДИСК;

ПО – программное обеспечение;

СМК – система менеджмента качества;

СФ – счет-фактура;

ТИ – технические исследования (испытания) и измерения;

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

УПД – универсальный передаточный документ;

УС – уполномоченный сотрудник Организации;

УСН – упрощенная система налогообложения;

ЭДО – электронный документооборот;

ЭТП – электронная торговая площадка;

ЭЦП – электронная цифровая подпись.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 7
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Для обеспечения удовлетворенности потребителей Организации необходимо:

- определять потребности и ожидания потенциальных Заказчиков;
- преобразовать данные потребности и ожидания в требования;
- доводить требования до сведения всего персонала (сотрудников)

Организации;

- выполнять работы (оказывать услуги) строго в соответствии с установленными требованиями;

- осуществлять постоянный контроль за качеством выполняемых работ (оказываемых услуг);

- осуществлять мониторинг рисков и возможностей деятельности Организации для предотвращения работ (оказания услуг), выполненных (оказанных) с нарушением установленных требований.

4.2 Определение потребностей и ожиданий потенциальных Заказчиков, относящихся к выполняемым работам, оказываемым услугам Организацией. Анализ этих данных и поддержание связи с Заказчиками осуществляется для максимальной клиентоориентированности и перевода этих потребностей и ожиданий в требования к выполняемым работам (оказываемым услугам) Организацией.

4.3 Организационная структура общего электронного реестра «Продаж» Организации приведена в Приложении 1.

5 АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ

5.1 Анализ требований, относящихся к работам (услугам) Организации, проводится до заключения договора и должен обеспечивать:

- определение требований Заказчиков к выполняемым работам (оказываемым услугам), а также законодательных и других обязательных требований;

- соответствие требований, сформулированных Заказчиком, интересам Организации;

- установление требований, не определенных Заказчиком, но необходимых для конкретных видов работ (услуг);

- установление любых дополнительных требований, определенных Организацией;

- способность Организации выполнить перечисленные требования;

- согласование требований Договора, отличных от ранее сформулированных.

5.2 Общее руководство проведением анализа требований, относящихся к выполняемым работам (оказываемым услугам) Организацией, осуществляет *руководитель по соответствующему направлению деятельности* (см. определение).

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 8
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

6 ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ, ОФОРМЛЕНИЯ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ЗАКАЗЧИКАМ КОММЕРЧЕСКИХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

6.1 На этапе подготовки договоров для предоставления сведений о стоимости и условиях, выполняемых Организацией работ (услуг), Заказчики могут обратиться с официальным запросом о предоставлении им коммерческого предложения (далее по тексту – КП).

6.2 Для удобства Заказчиков на официальном сайте Организации размещены формы спецификаций для подготовки запросов о стоимости и условиях выполняемых работ (оказываемых услуг) Организацией.

В Приложении 2 приведены используемые в Организации формы данных спецификаций по направлениям деятельности Организации (в виде заявок (запросов стоимости)).

6.3 Запрос (заявка) (в электронном или бумажном виде) может быть направлен потенциальным Заказчиком в Организацию по почте и посредством электронной почты, а также передан нарочно.

Первичную обработку поступивших запросов (заявок) осуществляет УС подразделения «Дирекция» Организации (на обработку запросов (заявок) – менеджер по продажам).

6.4 Регистрация запросов (заявок) производится УС подразделения «Дирекция» Организации в электронном реестре по форме Приложения 3 (вложенный подреестр № ПРД-01/01 (в формате «.XLSX») в ОС ЯД с ограниченным правом доступа).

Запросы (заявки) (в бумажном, электронном виде) сохраняются в соответствующей папке (деле) подразделения «Дирекция» в течение срока, указанного в номенклатуре дел Организации.

Все дополнительные материалы по конкретному запросу (заявке) (в бумажном, электронном виде) также сохраняются вместе с соответствующим запросом (заявкой) в указанной выше папке (деле).

6.5 Зарегистрированные запросы (заявки) передаются для предварительного рассмотрения и принятия решения руководителям по соответствующему направлению деятельности о необходимости подготовки КП (либо непосредственно проекта договора) с учетом перечня работ (услуг), места и сроков их выполнения, иных существенных факторов. При этом может быть использована система электронного документооборота (далее – ЭДО) (Yandex Tracker).

Период рассмотрения и принятия решения по запросу (заявке) руководителем по соответствующему направлению деятельности установлен в Организации в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты регистрации запроса (заявки).

Решение о подготовке КП (либо непосредственно проекта договора) оформляется в виде визы руководителя по соответствующему направлению деятельности на запросе (заявке) (бумажном, электронном) с указанием даты принятия решения.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 9
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

6.6 КП по запросам (заявкам) о стоимости и условиях выполнения работ (оказания услуг) оформляет УС подразделения «Дирекция» Организации в срок не более 2 (двух) рабочих дней с даты принятия решения по запросу (заявке).

6.7 При оформлении КП необходимо:

- рассчитать стоимость работ (услуг) с учетом трудозатрат по фактической потребности;

- согласовать вопрос о месте проведения работ (необходимости и количестве выездов для доставки оборудования и специалистов к месту проведения работ (оказания услуг) и обратно);

- в случае если необходимо привлечение субподрядчиков, провести анализ возможности их привлечения и мониторинг стоимости субподрядных работ (услуг);

- предусмотреть иные необходимые расходы, рассчитать общую стоимость;

- оформить КП с указанием существенных условий (сроков исполнения работ (услуг), места и т.д.).

6.8 Подготовленное КП визируется УС подразделения «Дирекция» Организации, оформившим его, подписывается директором Организации и направляется в адрес Заказчика (в бумажном или электронном виде) (почтой, посредством электронной почты или передаются нарочно).

6.9 В бумажном виде КП (исходящие) в Организации не сохраняются. Электронные версии КП сохраняются в соответствующей папке (деле) подразделения «Дирекция» в течение срока, указанного в номенклатуре дел Организации.

Сведения о направленных КП фиксируются УС подразделения «Дирекция» Организации в электронном реестре по форме Приложения 3 (вложенный подреестр № ПРД-01/02 (в формате «.XLSX») в ОС ЯД с ограниченным правом доступа).

6.10 В случае невозможности выполнить запрос (заявку) руководитель по соответствующему направлению деятельности письмом в произвольной форме (в электронном, бумажном виде), с указанием объективных причин, информирует Заказчика (почтой, электронной почтой или передает нарочно) в срок не более 2 (двух) рабочих дней с даты принятия отрицательного решения по запросу (заявке).

Электронная версия отказа передается руководителем по соответствующему направлению деятельности УС подразделения «Дирекция» Организации.

При этом УС подразделения «Дирекция» Организации регистрирует данный отказ в электронном реестре по форме Приложения 3 (вложенный подреестр № ПРД-01/03 (в формате «.XLSX») в ОС ЯД с ограниченным правом доступа).

6.11 В бумажном виде отказы в Организации не сохраняются. Электронные версии отказов сохраняются в соответствующей папке (деле) подразделения «Дирекция» в течение срока, указанного в номенклатуре дел Организации.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 10
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

7 ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРОВ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГ)

7.1 Выполнение работ (оказание услуг) Организацией производится в соответствии с условиями заключенных договоров.

7.2 Порядок заключения договоров с Заказчиками может быть различным и зависит от требований самих Заказчиков и требований действующего законодательства Российской Федерации в сфере закупок:

7.2.1 Заключение типовых договоров

7.2.1.1 Для оптимизации заключения договоров в Организации разработаны типовые формы, в том числе:

1) Договор на выполнение работ (оказание услуг) с условием 30% предоплаты (для бюджетных организаций);

2) Договор на выполнение работ (оказание услуг) с условием 100% предоплаты (для коммерческих организаций);

3) Договор на выполнение работ (оказание услуг) с условием оплаты по факту выполнения работ (оказания услуг).

Актуальные формы типовых договоров могут размещаться на официальном сайте Организации, а также хранятся в ОС ЯД (в электронном виде).

7.2.1.2 Оформление типовых договоров (перечисления 1 – 3) (и соответствующих счетов на оплату, актов выполненных работ (оказанных услуг) и др. необходимой информации (документов)) (в электронном, бумажном виде) осуществляет УС подразделения «Дирекция» Организации.

Срок оформления (и соответственно предоставления) типового договора (а также счета, акта) установлен в Организации до конца рабочего дня, в котором возникла данная необходимость (было принято соответствующее решение).

Подписание вышеперечисленных типов договоров (счетов, актов) от имени Организации осуществляется директором, главным бухгалтером (является УС) или иными уполномоченными лицами на основании соответствующих доверенностей.

7.2.1.3 Регистрация и учет заключенных договоров (и соответствующих счетов на оплату, актов выполненных работ (оказанных услуг) и др. информации) производится УС подразделения «Дирекция» Организации в электронном реестре по форме Приложения 3 (вложенный реестр № ПРД-03 (в формате «.XLSX»)) в ОС ЯД с ограниченным правом доступа).

Договоры (счета, акты и др. документы имеющие отношение к договорной деятельности) (в бумажном, электронном виде) сохраняются в соответствующей папке (деле) подразделения «Дирекция» в течение срока, указанного в номенклатуре дел Организации.

7.2.1.4 Примерные формы счета и акта представлены в Приложении 4 (допускается применение иных форм счета и акта). Процедуры управления счетом и актом приведены в п. 9.1 настоящего стандарта.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 11
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

7.2.2 Заключение договоров, условия которых отличаются от типовых (нетиповые договоры)

7.2.2.1 В случае, если Заказчик представляет на согласование в Организацию договоры (в бумажном, электронном виде), условия которых отличаются от установленных в типовых формах, такие нетиповые договоры должны быть переданы УС подразделения «Дирекция» Организации для:

- расчета стоимости работ (услуг), предусмотренных нетиповым договором, и сравнения со стоимостью, указанной Заказчиком в нетиповом договоре;

- оформления листа согласования и передачи нетипового договора на рассмотрение (визирование) следующим лицам:

- 1) Директору Организации в целях:

- выявления правовых рисков;
- соответствия требованиям действующего законодательства РФ, СМК, локальным актам Организации;

- минимизации финансовых рисков для Организации;

- порядка оплаты и оформления актов приема-сдачи выполненных работ и др. бухгалтерских документов;

- проверки соответствия нетипового договора в целом, интересам и возможностям Организации;

- 2) Руководителю по соответствующему направлению деятельности для проверки на предмет:

- технической возможности исполнения обязательств;

- соответствия сроков проведения работ (оказания услуг) возможностям подразделения Организации;

- места проведения работ (оказания услуг) (необходимости выезда к Заказчику и количества выездов);

- наличия субподрядчиков (при необходимости и возможности их привлечения).

Срок согласования нетипового договора не должен превышать 3 (трех) рабочих дней. При этом может быть использована ЭДО (Yandex Tracker).

7.2.2.2 При наличии разногласий между Организацией и Заказчиком по условиям нетипового договора, УС подразделения «Дирекция» Организации оформляет *протокол разногласий* (или по согласованию с заказчиком вносит соответствующие *правки* в нетиповой договор), который (-рые) должен (-ны) учитывать все замечания и предложения выявленные в ходе экспертизы (проверки) нетипового договора (указные в листе согласования).

7.2.2.3 Взаимодействие с Заказчиком по вопросам согласования нетиповых договоров осуществляет УС подразделения «Дирекция» Организации.

Подписание нетипового договора (протокола разногласий, при наличии) осуществляет директор Организации или иное уполномоченное лицо на основании соответствующей доверенности.

Формы счета и акта и процедуры управления ими аналогичны указанным в п. 7.2.1.4 настоящего стандарта.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 12
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

7.2.2.4 Не допускается подписание нетиповых договоров без проведения предварительного согласования в установленном порядке.

7.2.2.5 Оформленные и подписанные со стороны Организации и Заказчика нетиповые договоры на выполнение работ (оказание услуг) (и соответствующие счета на оплату, акты выполненных работ (оказанных услуг) и др. информация) регистрируются УС подразделения «Дирекция» Организации в порядке предусмотренном п. 7.2.1.3 настоящего стандарта (с пометкой «нетиповой» в электронном вложенном реестре № ПРД-03).

Нетиповые договоры (счета, акты и др. документы имеющие отношение к договорной деятельности) (в бумажном, электронном виде) сохраняются в соответствующей папке (деле) подразделения «Дирекция» в течение срока, указанного в номенклатуре дел Организации.

7.2.3 Заключение договоров по результатам участия Организации в закупочных процедурах (закупочные договоры)

7.2.3.1 Рассмотрение и согласование закупочной документации Заказчиков

Заключение договоров может производиться по результатам участия Организации в закупочных процедурах, проводимых Заказчиками в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ и Федерального закона от 18 июня 2011 г. № 223-ФЗ, в этих случаях процесс заключения договоров имеет свои особенности.

Сведения о проведении Заказчиками соответствующих закупок могут поступить в Организацию как от самих Заказчиков (почтой, электронной почтой и другими способами), так и в результате ежедневного мониторинга информации на официальном сайте РФ для размещения закупок (www.zakupki.gov.ru) (а также непосредственно на самих электронных торговых площадках – далее ЭТП) УС подразделения «Дирекция» Организации. При проведении мониторинга может использоваться специализированное ПО.

Сведения о проведении Заказчиком закупок, поступившие в Организацию (отобранные в результате мониторинга), рассылаются УС подразделения «Дирекция» Организации по электронной почте (либо через ЭДО (Yandex Tracker)) руководителям по соответствующим направлениям деятельности, в день поступления данных сведений (отбора сведений).

Руководители по соответствующим направлениям деятельности проводят первичный анализ целесообразности участия Организации (подразделения организации) в закупке и сообщают свое решение УС подразделения «Дирекция» Организации по электронной почте (либо через ЭДО (Yandex Tracker)), в день поступления данных сведений (отбора сведений).

В случае установления факта целесообразности участия Организации в закупке УС подразделения «Дирекция» Организации размещает не позднее следующего за поступлением (отбором) сведений о проведении закупки рабочего дня:

1) Информацию о проведении закупки на согласование с участниками данной процедуры – в ЭДО (Yandex Tracker);

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 13
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

2) Извещения и документацию о проведении закупки – в ОС ЯД (в электронном виде, в спец. папке).

Одновременно в ЭДО (Yandex Tracker) и в ОС ЯД (в спец. папке) размещается расчет фактической стоимости работ (услуг), предусмотренных документами о закупке (с указанием стоимости работ (услуг) за единицу, стоимости дополнительных расходов, суммы НДС (при необходимости) и общей стоимости работ (услуг) по договору).

Контролирующим лицом по документу в ЭДО (Yandex Tracker) назначается УС подразделения «Дирекция» Организации.

Срок согласования документов о проведении закупки в ЭДО (Yandex Tracker) – установлен в Организации не более 2 (двух) рабочих дней.

Непосредственно после размещения информации (извещения и документации) о проведении закупки УС подразделения «Дирекция» Организации вносит соответствующую информацию в электронный реестр по форме Приложения 3 (вложенный реестр № ПРД-02 (в формате «.XLSX») в ОС ЯД с ограниченным правом доступа).

Закупочная документация и проект договора (контракта) подлежат экспертизе как с точки зрения исполнимости обязательств Организации, так и правовой, финансовой оценке с целью выявления невыгодных (заведомо неисполнимых) для Организации условий.

Согласование проводится следующими лицами:

- директор Организации – на предмет минимизации финансовых рисков для Организации и возможности завершения расчетов в текущем календарном году, соответствия ценовой политики Организации, вносит предложение о сумме снижения на аукционе, о сумме котировочной заявки; на предмет согласования условий по оплате и требований к оформлению бухгалтерских документов, соответствия налоговому законодательству; на предмет выявления рисков неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательства, иных правовых рисков, соответствия требованиям действующего законодательства РФ, СМК, локальных актов Организации; **окончательно** на предмет соответствия проекта договора (контракта) и закупочной документации в целом, интересам и возможностям Организации, **принимает решение об участии / неучастии в закупке;**

- руководитель по соответствующему направлению деятельности – на предмет технической возможности исполнения обязательств, соответствия сроков проведения работ (услуг) возможностям Организации (подразделению Организации), наличия субподрядчиков (при необходимости и возможности их привлечения по условиям закупочной документации), места проведения работ (необходимости выезда к Заказчику и количества выездов), технического задания (по работам (услугам), выполняемым подразделением), вносит предложение об участии / не участии.

Если рассматриваемая документация содержит неоднозначные (некорректные) положения, которые затрудняют принятие решений об участии Организации в данной закупке, и условия проводимой процедуры

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 14
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

предусматривают возможность внесения Заказчиком изменений в закупочную документацию, директор Организации по итогам рассмотрения документов о закупке принимает решение о направлении в адрес Заказчика запроса на разъяснение положений документации о закупке.

Запрос на разъяснение оформляет УС подразделения «Дирекция» Организации (либо непосредственно сам директор), в случае необходимости к подготовке запроса привлекаются лица, участвовавшие в согласовании закупочной документации. Запрос направляется Заказчику в порядке и в сроки, предусмотренные условиями проводимой закупки.

Если Заказчик по итогам рассмотрения запроса о разъяснении положений документации о закупке, либо по собственной инициативе внес изменения в документы о закупке, УС подразделения «Дирекция» Организации также вносит соответствующие изменения в текущую документацию по рассматриваемой закупке (в бумажном, электронном виде).

Решение об участии (неучастии) в данной процедуре закупки должно приниматься с учетом официально внесенных изменений.

Сведения о принятом решении директора Организации вносятся УС подразделения «Дирекция» Организации в электронный вложенный реестр закупок № ПРД-02 с указанием даты принятия решения.

Схема согласования документов для участия Организации в закупках в качестве исполнителя в графическом виде представлена в Приложении 5.

7.2.3.2 Подготовка заявки и других необходимых документов для участия Организации в закупке

В случае принятия директором Организации решения о необходимости участия Организации в закупке, УС подразделения «Дирекция» Организации готовит заявку, обеспечивает соблюдение сроков подачи документов на ЭТП, подает заявку в соответствии с регламентом ЭТП и документацией о проведении закупки.

Если для участия в закупке требуется оформить (представить) документы (сведения), не входящие в компетенцию данного УС, директор Организации определяет иных ответственных за подготовку документов (сведений) из других структурных подразделений Организации, устанавливает сроки и осуществляет контроль за ходом подготовки необходимых документов.

Оформленную заявку и другие документы, необходимые для участия в закупке подписывает директор Организации.

В зависимости от условий проводимой закупки, оформленная УС подразделения «Дирекция» Организации заявка и другие необходимые документы направляются Заказчику одним из следующих способов:

- отправка почтой;
- передача заявки нарочно;
- отправка через сервисы ЭТП.

Сведения о заявке, направленной в адрес Заказчика, вносятся УС подразделения «Дирекция» Организации в реестр закупок № ПРД-02.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 15
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

После отправки заявки на участие, УС подразделения «Дирекция» Организации контролирует результаты рассмотрения заявки и оповещает всех заинтересованных лиц об итогах по электронной корпоративной почте (ЭДО (Yandex Tracker)) и вносит соответствующие сведения в реестр закупок № ПРД-02.

Последовательность действия при подготовке и направлении заявки на участие Организации в закупке в графическом виде представлена в Приложении 6.

Результаты рассмотрения и оценки заявки могут быть следующими:

1) Организация не является претендентом на заключение договора по результатам данной закупки;

2) Организация является победителем (претендентом на заключение договора) по результатам закупки.

Если закупка предусматривает определение победителя по результатам проведения торгов (аукцион, в т.ч. в электронной форме), дата и время их проведения контролируются УС подразделения «Дирекция» Организации.

В случае если закупка проводится в форме аукциона (в т.ч. в электронной форме – на сайте оператора ЭТП), непосредственное участие в таких закупках и подачу предложений о цене осуществляет УС подразделения «Дирекция» Организации. При этом предлагаемая в ходе торгов цена договора должна быть согласована с директором Организации, и не может быть ниже, чем цена, указанная в листе согласования документации о закупке.

УС подразделения «Дирекция» Организации оповещает всех заинтересованных сотрудников Организации о результатах торгов по электронной корпоративной почте (ЭДО (Yandex Tracker)) (с приложением необходимых подразделению Организации документов по выполнимым работам (оказываемым услугам)) и вносит соответствующие сведения в реестр закупок № ПРД-02.

Схема подготовки заявки и участия Организации в торгах (аукционе) в графическом виде представлена в Приложении 7.

7.2.3.3 Этапы подписания закупочного договора (контракта)

Договор (контракт) (далее в этом подпункте – договор) заключается на условиях и по цене, указанной в заявке на участие в закупке (по начальной (максимальной), по согласованной, либо по цене, определенной в ходе проведения торгов). Контроль сроков подписания договора осуществляет УС подразделения «Дирекция» Организации.

Договор, заключаемый по результатам закупки, в которой Организация является победителем (участником, с которым заключается договор) может поступить в Организацию на бумажном носителе (как нарочно или по почте), так и в виде электронного документа (в т.ч. через оператора ЭТП).

Поступивший договор (проект договора) на бумажном носителе, немедленно передается УС подразделения «Дирекция» Организации. При поступлении договора (проекта договора) по электронной почте, через оператора ЭТП данный договор получает непосредственно УС подразделения «Дирекция» Организации.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 16
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

Перед подписанием договора директором Организации договор должен быть проверен и завизирован УС подразделения «Дирекция» Организации на предмет соответствия направленного договора (проекта договора) закупочной документации и условиям, предложенным Организацией в заявке на закупку. При этом спецификация к договору должна быть проверена и завизирована руководителем по соответствующему направлению деятельности.

При наличии разницы в цене по предварительному расчету и цене, определенной по результатам торгов, УС подразделения «Дирекция» Организации готовит и размещает в ОС ЯД (в спец. папке) новый расчет стоимости за каждую единицу под итоговую цену договора.

В случае наличия разногласий к договору (проекту договора), направленному Заказчиком по результатам участия Организации в закупках, УС подразделения «Дирекция» Организации (при участии других подразделений и сотрудников) в порядке и в сроки, определенные действующим гражданским законодательством РФ и законодательством в сфере закупок, оформляют и направляют Заказчику протокол разногласий к договору.

Если закупочной документацией предусмотрено внесение денежных средств на расчетный счет Заказчика в качестве обеспечения исполнения договора, УС подразделения «Дирекция» Организации должен заблаговременно подготовить и передать главному бухгалтеру Организации (является УС) служебную записку с указанием суммы и реквизитов для оплаты. Главный бухгалтер, в свою очередь, предоставляет УС подразделения «Дирекция» Организации платежное поручение в день подтверждения оплаты банком. Сведения о денежных средствах, перечисленных на расчетный счет Заказчика в качестве обеспечения исполнения договора, вносятся УС подразделения «Дирекция» Организации в реестр закупок № ПРД-02.

Далее, в зависимости от требований Заказчика и условий проведения закупки, подписанный директором Организации договор может быть направлен Заказчику следующими способами:

- УС подразделения «Дирекция» Организации на бумажном носителе по почте или нарочно;
- УС подразделения «Дирекция» Организации в виде электронного документа на электронный адрес Заказчика либо через сервис ЭТП.

Подписанный с обеих сторон договор поступает в Организацию в бумажном виде или в электронном виде УС подразделения «Дирекция» Организации.

УС подразделения «Дирекция» Организации (в отношении бумажных договоров – в день их поступления, в отношении электронных – в день подписания Заказчиком на ЭТП) вносит информацию о заключенном договоре в реестр закупок № ПРД-02 (дата, номер, сумма, срок исполнения), сохраняет договор в электронном виде (в формате «.PDF», «.DOCX») в ОС ЯД (в спец. папке), а также направляет сведения о заключенном договоре по электронной корпоративной почте (ЭДО (Yandex Tracker)) всем заинтересованным лицам (из числа руководителей подразделений), с указанием необходимой информации к

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 17
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

данному договору с обязательной приложением следующих документов (скан договора, спецификация, расчет).

7.2.3.4 Регистрация и учет заключенных договоров по закупочным процедурам (и соответствующих счетов на оплату, актов выполненных работ (оказанных услуг) и др. информации) производится УС подразделения «Дирекция» Организации путем заполнения реестра № ПРД-03 (с пометкой категории договора – «закупочный»).

Договоры по закупочным процедурам (счета, акты и др. документы имеющие отношение к договорной деятельности по закупочным процедурам) (в бумажном, электронном виде) сохраняются в соответствующей папке (деле) подразделения «Дирекция» в течение срока, указанного в номенклатуре дел Организации.

7.2.3.4 Примерные формы счета и акта по закупочным процедурам представлены в Приложении 4 (допускается применение иных форм счета и акта).

При этом в случае, если форма акта установлена в закупочной документации – при оформлении акта должна быть использована данная форма.

7.2.3.5 Последовательность действий при заключении договора по результатам участия Организации в закупке представлена в графическом виде в Приложении 8.

8 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАКЛЮЧЕННЫЕ ДОГОВОРЫ

8.1 Внесение изменений в договор по инициативе Организации

При необходимости внесения изменений в заключенный договор, подразделение (сотрудник) Организации, являющийся инициатором внесения изменений, обращается к УС подразделения «Дирекция» Организации.

УС подразделения «Дирекция» Организации в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством РФ и с условиями заключенного договора, оформляют проект *дополнительного соглашения* и согласовывает его с заинтересованными подразделениями (сотрудниками) Организации. Далее проект дополнительного соглашения направляется на рассмотрение Заказчику.

Процедуру согласования проекта дополнительного соглашения допускается проводить в ЭДО (Yandex Tracker).

При отсутствии возражений со стороны Заказчика, дополнительное соглашение подписывается должностными лицами, подписавшими основной договор.

8.2 Внесение изменений в договор по инициативе Заказчика

При необходимости внесения изменений в заключенный договор Заказчик оформляет и направляет в адрес Организации дополнительное соглашение, содержащее все необходимые условия.

Дополнительные соглашения, направленные в адрес Организации со стороны Заказчика (в бумажном или электронном виде) должны быть переданы УС подразделения «Дирекция» Организации для оформления листа согласования

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 18
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

и передачи на рассмотрение в порядке, предусмотренном п. 7.2.2.1 настоящего стандарта.

При отсутствии возражений дополнительное соглашение подписывается должностными лицами, подписавшими основной договор.

При наличии возражений к поступившему дополнительному соглашению УС подразделения «Дирекция» Организации оформляется протокол разногласий, который должен учесть все замечания, указанные в листе согласования, и который затем направляется в адрес Заказчика.

8.3 Дополнительные соглашения (в бумажном, электронном виде), подписанные со стороны Заказчика и Организации, хранятся вместе с основными договорами в порядке предусмотренном п. 7.2.2.5 настоящего стандарта.

В случае если дополнительные соглашения были составлены к договорам, заключенным в порядке, предусмотренном п. 7.2.2., 7.2.3, то сведения об изменившихся условиях договора вносятся УС подразделения «Дирекция» Организации в соответствующие реестры (№ ПРД-02, № ПРД-03).

9 ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАКЛЮЧЕННЫМ ДОГОВОРАМ

9.1 Выполнение работ (оказание услуг) по типовым договорам и договорам с условиями, отличающимися от установленных в типовых формах

9.1.1 В соответствии с условиями заключенных договоров и по запросам (заявкам) Заказчиков УС подразделения «Дирекция» Организации оформляет счета на оплату (в бумажном, электронном виде) по форме представленной в Приложении 4 (допускается применение иных форм счета и акта). Оригиналы счетов на оплату передаются (отправляются) Заказчикам (представителям Заказчика).

Регистрация счетов на оплату осуществляется УС подразделения «Дирекция» Организации в реестре № ПРД-03.

Электронные копии счетов на оплату сохраняются в соответствующей папке (деле) подразделения «Дирекция» в течение срока, указанного в номенклатуре дел Организации.

9.1.2 Ответственным за выполнение работ (оказание услуг), предусмотренных договорами, заключенными в соответствии с п. 7.2.1, 7.2.2 настоящего стандарта, является руководители структурных подразделений Организации – исполнители работ (услуг).

9.1.3 Информацию о сроках, объемах и условиях работ (услуг), подлежащих выполнению (оказанию), о поступившей оплате от контрагентов руководители структурных подразделений получают путем рассылки УС подразделения «Дирекция» Организации посредством электронной корпоративной почты (ЭДО (Yandex Tracker)).

9.1.4 Руководитель структурного подразделения определяет непосредственных исполнителей из числа сотрудников подразделения (допускается выполнение работ (оказание услуг) непосредственно руководителем

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 19
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

структурного подразделения), контролирует сроки и качество работ (услуг), а также осуществляет взаимосвязь с Заказчиком по всем вопросам, имеющим отношение к работам (услугам) (выполняемых (оказываемых) его подразделением), предусмотренным договорами.

9.1.5 Если в ходе выполнения работ (оказания услуг) становится очевидным, что завершить работы (оказать услуги) в срок, определенный договором, не представляется возможным либо не могут быть выполнены в полном объеме все условия, предусмотренные договором, руководитель соответствующего структурного подразделения Организации информирует об этом в служебной записке директора Организации (не позднее 5 рабочих дней до истечения срока договора).

В служебной записке в обязательном порядке должны быть указаны причины, приводящие к несвоевременному исполнению обязательств (неполному исполнению обязательств).

Директор Организации визирует такую служебную записку и совместно с руководителем структурного подразделения, УС подразделения «Дирекция» Организации определяет наиболее приемлемый способ решения данного вопроса (внесение изменений в договор, возмещение ущерба заказчику и т.д.).

Принятое решение указывается на служебной записке в виде резолюции и доводится до сведения Заказчика. Дальнейший контроль за выполнением работ (оказанием услуг) (выполнением принятого решения) по такому договору осуществляет директор Организации.

9.1.6 По итогам выполнения работ (оказания услуг) по договору Заказчик и Исполнитель подписывают акты приемки-сдачи работ (услуг) (в бумажном, электронном виде) (по форме представленной в Приложении 4).

Экземпляр акта Исполнителя (Организации) должен быть передан (отправлен) в Организацию (УС подразделения «Дирекция» Организации):

- непосредственно самим Заказчиком (уполномоченным лицом);
- через сотрудника Организации (выполнявшим работы (оказывавшим услуги) на выезде).

В случае передачи экземпляра акта Исполнителя (Организации) через сотрудника Организации, данный сотрудник обязан не позднее одного рабочего дня с момента возвращения в подразделение Организации передать экземпляр данного акта УС подразделения «Дирекция» Организации.

При проведении работ (оказании услуг) сотрудниками Организации на выезде:

- акты приемки-сдачи работ (услуг), имеющиеся в наличии у сотрудника, могут быть переданы представителю Заказчика и подписаны сразу по результату выполнения работ (оказания услуг);

- акты приемки-сдачи работ (услуг), имеющиеся в наличии у сотрудника, могут быть переданы представителю Заказчика в целях их дальнейшего подписания в течение срока указанного в договоре.

Во втором случае, сотрудник Организации обязан зафиксировать в экземпляре «временного акта» (составленного по форме, представленной в

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 20
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

Приложении 4) (допускается применение иных форм акта) следующую информацию:

- факт подтверждения представителем Заказчика, того что работы (услуги) выполнены (оказаны) в полном объеме и представитель Заказчика не имеет претензий к выполненным работам (оказанным услугам);

- перечень документов (например, оригиналы экземпляров договора, счета, акта, документов, выдача которых предусмотрена по результатам выполнения работ (оказания услуг), др. документов), которые были переданы представителю Заказчика и дату их передачи.

9.1.7 Исполнение обязательств Заказчика по оплате контролируется УС подразделения «Дирекция» Организации, а также главным бухгалтером Организации (является УС).

9.1.8 Оформление счетов-фактур (СФ) или универсальных передаточных документов (УПД) осуществляется в соответствии с требованиями налогового законодательства главным бухгалтером Организации (является УС).

В случае применения Организацией упрощенной системы налогообложения (УСН) обязательность оформления СФ, УПД не устанавливается.

9.1.9 После получения данных об выполнении работ (оказании услуг) УС подразделения «Дирекция» Организации, вносит соответствующие сведения в реестр № ПРД-03.

9.2 Выполнение работ (оказание услуг) по договорам, заключенным по результатам участия Организации в закупочных процедурах

9.2.1 Исполнение обязательств Организации по договорам, заключенным по результатам участия в закупочных процедурах в соответствии с п. 7.2.3, имеет свои особенности.

9.2.2 В соответствии с условиями заключенных договоров УС подразделения «Дирекция» Организации оформляет счета на оплату (с обязательной ссылкой на договор (контракт)), и вносит соответствующую информацию в реестр № ПРД-03.

9.2.3 Структурное подразделение – исполнитель, выполняет работы (оказывает услуги) в соответствии со сроками, предусмотренными договором (контрактом), затем передает данные о выполнении УС подразделения «Дирекция» Организации, который после их получения, вносит соответствующие сведения об исполнении работ (услуг) в реестр № ПРД-02, ПРД-03.

9.2.4 По итогам выполнения работ (оказания услуг) по договору (контракту) УС подразделения «Дирекция» Организации, а также главный бухгалтер (является УС) контролируют поступление денежных средств от Заказчиков.

Сведения об оформленных по результатам выполнения работ (оказания услуг) в соответствии с требованиями заключенных договоров (контрактов) СФ, УПД, актах приемки-сдачи работ (услуг) УС подразделения «Дирекция» Организации вносит в реестр № ПРД-03.

В случае применения Организацией упрощенной системы налогообложения (УСН) обязательность оформления СФ, УПД не устанавливается.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 21
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

9.2.5 Руководитель структурного подразделения Организации контролирует на всех этапах выполнение договора (контракта) (допускается выполнение работ (оказание услуг) непосредственно руководителем структурного подразделения), решает спорные вопросы, возникающие в ходе выполнения работ (оказания услуг), и информирует директора Организации о невыполнении обязательств или несвоевременном выполнении обязательств по договорам (контрактам).

9.2.6 Если до заключения соответствующего договора (контракта) Организация перечисляла в качестве обеспечения исполнения договора (контракта) денежные средства на расчетный счет Заказчика, то по окончании выполнения обязательств с обеих сторон, при наличии соответствующих сведений о закрытии договора (контракта), внесенных в реестр № ПРД-03 (а также № ПРД-02), УС подразделения «Дирекция» Организации готовит письменное уведомление Заказчику о необходимости возврата денежных средств, перечисленных в качестве обеспечения исполнения договора (контракта) и указывает в реестре № ПРД-02 реквизиты уведомления.

Возврат денежных средств контролируется УС подразделения «Дирекция» Организации, а также главным бухгалтером Организации (является УС) и фиксируется в реестре № ПРД-02.

9.2.7 Схема действий при выполнении обязательств по договорам (контрактам), заключенным по результатам участия Организации в закупках, приведена в Приложении 9.

10 ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

10.1 Поддержание обратной связи с потребителями, включая работу с претензиями Заказчиков, дает возможность повысить оценку деятельности Организации со стороны клиентов, а также повысить конкурентоспособность Организации, а также снизить вероятность возникновения рисков и повысить вероятность достижения потенциальных возможностей.

10.2 Работы по поддержанию обратной связи, в том числе работа с претензиями, включают с себя следующие аспекты:

- повышение удовлетворенности потребителей посредством создания атмосферы, основанной на ориентации на потребителя, открытой для обратной связи (включая претензии), рассмотрения всех полученных претензий, а также совершенствование способности Организации к улучшению своей работы и обслуживанию потребителей;

- вовлечение в процесс высшего руководства и выполнение принятых ими на себя обязательств посредством адекватного распределения ресурсов, включая кадровые ресурсы;

- изучение и анализ потребностей и ожиданий заказчиков;

- анализ и оценка претензий с целью повышения качества работ (услуг);

- включение данных анализа в ежегодно разрабатываемые цели в области качества Организации;

- контроль процесса работы с претензиями.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 22
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

10.3 Обратная связь с потребителями является одним из основных показателей деятельности Организации, который может использоваться для общей оценки результативности СМК.

10.4 Обратная связь с потребителями включает в себя устные и письменные жалобы, претензии, рекомендации, официальную и неофициальную оценку, телефонные звонки, результаты опросов, анкетирования и т.д.

10.5 Обратная связь с потребителями осуществляется:

- при личном общении с представителями заказчика;
- по телефону;
- по электронной почте;
- через функционал официального сайта Организации в сети «Интернет»;
- при проведении анкетирования (очного) (или заочного, посредством функционала официального сайта Организации в сети «Интернет»);

10.6 Обратная связь с потребителями осуществляется, как правило, при приеме и уточнении запросов (заявок) на выполнения работ (оказание услуг), непосредственно в ходе выполнения работ (оказания услуг) и при выдаче результатов исполнения заявок.

11 ПРАВИЛА ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ЗАКАЗЧИКОВ И ТРЕТЬИХ ЛИЦ

11.1 Основные принципы эффективной работы с претензиями

11.1.1 Информация о том, как и куда можно направить претензию доводится до сведения потребителей, персонала Организации и других заинтересованных сторон путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Организации, устно при очном общении с клиентом, а также по телефону.

11.1.2 Процесс работы с претензиями является открытым, понятным и доступным (по предварительному запросу) для всех лиц, желающих направить претензию в адрес Организации.

11.1.3 При получении претензии лицу, направившему её, в установленный срок сообщается о факте ее получения и регистрации. Организация работы с претензиями осуществляется в зависимости от степени их срочности и важности. Лицо, направившее претензию, имеет право постоянно получать информацию о движении процесса рассмотрения претензии.

11.1.4 Каждая претензия рассматривается объективно и беспристрастно.

11.1.5 Информация о лице, направившем претензию и сведения, содержащиеся в претензии, используются только внутри Организации и не подлежат разглашению, если лицо, направившее претензию, не даст согласие на ее разглашение.

11.1.6 Организация в ходе рассмотрения претензии обязуется предоставлять объективные свидетельства рассмотрения претензии и принятия решения по ней.

11.1.7 Организация при рассмотрении претензий четко устанавливает и несет ответственность за рассмотрение претензии, сбор и проверку всей необходимой информации (с целью подтверждения обоснованности претензии), а также подготовку решения по результатам рассмотрения.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 23
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

11.2 Порядок работы с претензиями

11.2.1 Претензии могут быть направлены в адрес Организации почтой, посредством электронной почты, переданы нарочно, а также высказаны устно (в том числе по телефону) сотрудникам Организации.

Рекомендуемая форма для направления письменных претензий (Приложение 10) размещена на официальном сайте Организации.

11.2.2 Сотрудник Организации, получивший претензию от Заказчика или третьих лиц, должен немедленно сообщить руководителю, в подчинении которого он находится (вышестоящему должностному лицу), о факте получения претензии в адрес Организации либо конкретных лиц – сотрудников Организации.

11.2.3 Руководитель подразделения в день поступления претензии обязан зарегистрировать её журнале по форме, согласно Приложения 1 СТО-СМК-003 «Управление несоответствующей услугой» – если претензия выражена в устной форме, и принять соответствующие меры или передать информацию (документы) о поступившей претензии ответственному за делопроизводство (делопроизводителю) в подразделении «Дирекция» для регистрации в журнале по форме, предусмотренной Приложением 2 СТО-СМК-003 «Управление несоответствующей услугой» – если претензия поступила в письменной форме (в т.ч. по электронной почте).

11.2.4 Журнал учета обращений (претензий) Заказчиков по вопросам качества работ (услуг) предоставляемых Организацией находится в подразделении «Дирекция» Организации, ответственным за регистрацию поступившей информации (документов) является делопроизводитель подразделения «Дирекция».

11.2.5 При регистрации письменных претензии (далее по тексту раздела – претензия) (и поступивших с ней документов) ей присваивается уникальный идентификационный (регистрационный) номер по журналу, что обеспечивает прослеживаемость от момента получения претензии до принятия заключительного решения и полного завершения работы с ней.

11.2.6 Лицо, направившее претензию, по письменному запросу либо по устному обращению может получить информацию о ходе рассмотрения претензии на любом этапе.

11.2.7 По факту регистрации претензии делопроизводитель обязан уведомить лицо, направившее претензию в адрес Организации, о дате регистрации и идентификационном (регистрационном) номере, присвоенном поступившей претензии (по почте, телефону или электронной почте). Способ направления указанной информации должен обеспечивать подтверждение её получения.

11.2.8 Зарегистрированная претензия должна быть передана директору Организации для ознакомления и проведения первоначальной оценки с точки зрения важности, сложности, возможных последствий, а также немедленных решений и действий.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 24
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

11.2.9 По результатам предварительного ознакомления с претензией директор Организации назначает ответственного за подготовку ответа, решение оформляется в виде приказа или распоряжения.

11.2.10 В дальнейшем претензия незамедлительно передается делопроизводителем ответственному лицу для изучения всех обстоятельств, документов и материалов, связанных с поступившей претензией.

11.2.11 При проведении работы с претензией должны быть учтены все законодательные и другие обязательные требования к порядку рассмотрения претензий, мнение всех сторон, имеющих отношение к данной претензии объективные данные и обстоятельства, касающиеся рассматриваемых вопросов.

11.2.12 По результатам рассмотрения оформляется официальный ответ лицу, направившему претензию в адрес Организации, который должен содержать предложения по ответным действиям. Если Организация не может осуществить решение проблемы немедленно, то необходимо предложить способ решения, который приведет к наиболее эффективному результату в возможно более короткие сроки.

11.2.13 Ответ, подготовленный ответственным за работу с претензией, должен быть направлен на согласование и ознакомление сотрудникам Организации, имеющим отношение к данному вопросу.

Далее готовое и оформленное решение (ответ) передается на утверждение директору Организации со всеми документами и материалами, имеющими отношение к содержанию претензии и принятым решениям.

11.2.14 При отсутствии возражений решение (ответ) подписывается директором Организации, регистрируется в порядке, предусмотренном для регистрации исходящей документации, сведения о принятом решении вносятся в соответствующий журнал, после чего направляется предъявителю претензии. Способ отправки должен быть согласован с лицом, направившим претензию, и должен давать возможность получения подтверждения о доставке направленного решения.

11.2.15 Общий срок рассмотрения претензии не должен превышать 10 рабочих дней со дня её регистрации (поступления) в соответствии с требованиями Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ (статья 13).

11.2.16 Если предъявитель претензии согласен с предложенным решением и / или действием, то данные решения и / или действия должны быть выполнены и зарегистрированы в соответствии с порядком, предусмотренным настоящим стандартом и СТО-СМК-003 «Управление несоответствующей услугой».

11.2.17 Если лицо, направившее претензию, не согласно с предложенным решением и / или действием, то претензия остается открытой и лицо, ответственное за её рассмотрение, осуществляет дальнейшую работу с претензией.

11.2.18 Подготовка альтернативных решений, их согласование, утверждение и направление предъявителю претензии производится в соответствии с первоначальной схемой. Срок работы с претензией в таком случае может быть

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 25
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

продлен, но не более чем на 10 рабочих дней. Лицо, направившее такую претензию, должно быть уведомлено о продолжении работы с ней.

11.2.19 Организация обязана проводить действия по управлению претензией до тех пор, пока не будут использованы все разумные внутренние и внешние резервы для устранения несоответствий, указанных в претензии.

11.2.20 Последовательность действия при проведении работы с претензией представлена в графическом виде в Приложении 11.

При работе с претензий (процедуры согласования, ознакомления, утверждения ответа и др.) может быть использована ЭДО (Yandex Tracker).

11.2.21 По завершении работы с претензией представитель руководства по качеству должен провести анализ работы с претензией в течение 10 дней, со дня направления окончательного решения предъявителю претензии (Приложение 12).

11.3 Порядок рассмотрения обращений граждан

11.3.1 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 объёме.

11.3.2 В Организации обеспечивается своевременное и полное рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

11.3.3 В Организации обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

11.3.4 В Организации рассматриваются все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

11.3.5 Рассмотрение обращений граждан в Организацию регламентируется следующими нормативными актами:

- законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («по аналогии» в применимых случаях);
- законом РФ от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

11.3.6 Требования к письменному обращению

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование организации, которой адресовано обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество, лица, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

Версия документа: ver. 2.0	Дата (время): 26.06.2024 09:17
----------------------------	--------------------------------

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 26
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости к обращению могут быть приложены документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество лица, направившего обращение;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

К обращению, поступившему в форме электронного документа, могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме.

К обращению, поступившему в форме электронного документа, могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в другую организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких организаций или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие организации или соответствующим должностным лицам.

В случае переадресации письменного обращения граждан в другие организации или должностным лицам Организация может в случае необходимости запрашивать в указанных организациях или у должностных лиц документы и материалы о результатах письменного обращения.

Не допускается переадресовывать жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с данным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в другую организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

11.3.7 Порядок рассмотрения отдельных обращений

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия или почтовый адрес лица, направившего обращение, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не предоставляется. Если в указанном обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 27
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Организации, а также членов его семьи, Организация (директор, уполномоченный на рассмотрение обращения) вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие организации и другим должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении лица содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся иные доводы или обстоятельства, директор Организации или иное уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с лицом по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Организацию либо должностному лицу Организации. О данном решении уведомляется лицо, направивший обращение.

В случае если ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Организации или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные Организацией в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного лица по решению суда.

11.4 Анализ процесса управления претензиями

11.4.1 Все записи о ходе рассмотрения претензии Организации должны быть зарегистрированы в соответствии с требованиями, установленными в настоящей стандарте и СТО-СМК-003 «Управление несоответствующей услугой».

11.4.2 Представитель руководства по качеству в ходе подготовки ежегодного отчета по анализу со стороны руководства должен анализировать все претензии, зарегистрированные в рассматриваемом периоде для установления систематического, периодического и /или единичного характера проблем,

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 28
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

определения их основных тенденций и мер по устранению основных причин претензий в рамках действий, предусмотренных СТО-СМК-004 «Корректирующие действия».

Форма, предназначенная для проведения анализа работы с претензией, приведена в Приложении 12.

11.4.3 Отчет по анализу со стороны руководства (согласно Пр-СМК-002 «Анализ со стороны руководства») должен включать в себя определения уровня удовлетворенности предъявителя претензий процессом управления претензиями.

По решению представителя руководства по качеству могут быть проведены выборочные опросы удовлетворенности предъявителей претензии результатами их рассмотрения и принятыми решениями.

11.4.4 В отчет по анализу со стороны руководства также может быть включена информация о достаточности ресурсов для эффективного управления процессом рассмотрения претензий.

11.5 Улучшение деятельности Организации

11.5.1 Процесс управления претензиями должен быть направлен на повышение результативности СМК и удовлетворенности потребителей работой (услугами) Организации. Средством достижения улучшения является планирование корректирующих действий (см. СТО-СМК-004 «Корректирующие действия») в рамках идентификации рисков, с целью устранения потенциальных проблем, ведущих к претензиям.

12 ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

12.1 Удовлетворенность потребителей Организации определяется расхождением между ожиданиями потребителей и восприятием потребителями выполненных работ (оказанных услуг) Организацией.

12.2 Общее руководство процессом исследования и оценки удовлетворенности потребителей осуществляет представитель руководства по качеству. Решение о выборе формы и объема исследований, количестве подразделений и сотрудников, принимающих участие в изучении удовлетворенности потребителей, привлечении необходимых ресурсов и другие решения, имеющие отношение к проведению оценки удовлетворенности, принимает представитель руководства по качеству, с согласия членов Совета по качеству.

12.3 Общая последовательность действий для определения степени удовлетворенности потребителей включает:

- определение ожиданий потребителей;
- сбор данных об удовлетворенности потребителей;
- анализ данных об удовлетворенности потребителей;
- обеспечение обратной связи для повышения удовлетворенности потребителей.

12.4 При определении ожиданий потребителей Организация учитывает следующее:

- требования, установленные потребителями;
- подразумеваемые требования потребителей;
- законодательные и другие обязательные требования;
- другие предпочтения потребителей.

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 29
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

12.5 Также учитывается, что потребитель не всегда может четко сформулировать требования к выполнению работ (оказанию услуг).

12.6 Для проведения сбора данных определяются характеристики выполняемых работ (оказываемых услуг), которые оказывают существенное влияние на удовлетворенность потребителей.

Для удобства характеристики распределяются по следующим категориям:

- характеристики выполняемых работ (оказываемых услуг) (уровень технической оснащенности, стоимость работ, качество оформления результатов работ (услуг) и т.д.);

- характеристики условий их выполнения (выполнение работ (услуг) точно в срок, оперативное предоставление всей необходимой информации и т.д.);

- характеристики самой Организации (компетентность, коммуникабельность, вежливость персонала, процесс заключения договоров, обработки запросов (заявок), оформления счетов, поведение персонала в процессе выполнения работ (оказания услуг), репутация Организации, информационная открытость).

12.7 Методы по исследованию удовлетворенности потребителей могут быть выбраны из следующего списка:

- личные интервью;
- телефонный опрос потребителей;
- проведение очного анкетирования;
- анкетирование в онлайн режиме (через «Интернет»).

12.8 Методом, наиболее часто используемым в Организации для сбора данных, отражающих прямые показатели удовлетворенности, является очное анкетирование.

12.9 Для его проведения определяется количество потребителей, с которыми необходимо провести анкетирование для получения достоверных данных, используя при этом разумное количество ресурсов.

12.10 Периодичность и объем проведения анкетирования, определяются представителем руководства по качеству, согласовывается на Советах по качеству и зависят от внешних и внутренних факторов, влияющих на деятельность Организации и оказывающих влияние на степень удовлетворенности потребителей.

12.11 Формы анкет разрабатываются представителем руководства по качеству, исходя из принятых решений на Совете по качеству.

12.12 В Организации разработана форма опросной анкеты, применяемая для проведения периодического очного анкетирования в подразделениях, которые осуществляют непосредственное взаимодействие с клиентами (потребителями, Заказчиками) – Приложение 13.

12.13 Данная форма анкеты также может быть использована для проведения онлайн опроса на сайте Организации в сети «Интернет».

12.14 Перечень вопросов, предлагаемых потребителям в приведенной форме, может быть сокращен, дополнен или изменен, в соответствии с целью конкретного исследования.

12.15 После осуществления сбора данных об удовлетворенности потребителей, документирования их результатов, они должны быть проанализированы для получения информации, которая касается:

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 30
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

- степени удовлетворенности потребителей и тенденций её изменения;
- аспектов выполняемых работ (оказываемых услуг) и существующих в Организации процессов, которые могут оказывать существенное влияние на удовлетворенность;
- соответствующей информации об аналогичных работах (оказываемых услугах), выполняемых конкурентами;
- сильных сторон Организации и областей для улучшения.

12.16 Все полученные данные проверяются на предмет наличия ошибок, полноты и точности, в случае необходимости, распределяются по категориям.

12.17 Методы проведения анализа определяются в зависимости от вида собранных данных и целей анализа.

12.18 Применяются следующие методы анализа данных (при условии наличия данных выраженных в количественных показателях удовлетворенности):

- метод прямого анализа, предполагающего анализ ответов потребителей на конкретные вопросы (метод средних значений, метод размахов, анализ Паретто, статистические контрольные карты и др.);

- косвенный анализ, предполагающий использование различных аналитических методов для выявления потенциально значимых факторов из совокупности данных (анализ взвешенных данных, корреляция, регрессия и др.).

12.19 Результаты анализа очного анкетирования и проведенной оценки удовлетворенности потребителей оформляются представителем руководства по качеству (при необходимости могут быть привлечены и другие сотрудники Организации).

12.20 Информация по результатам оценки удовлетворенности потребителей передается представителем руководства по качеству высшему руководству Организации для определения краткосрочных целей и задач в области качества на предстоящий год, при необходимости разработки корректирующих мероприятий. Принятые решения доводятся до сведения всех сотрудников Организации.

12.21 Информация по результатам оценки удовлетворенности потребителей включается вместе с возможными рекомендациями в ежегодный отчет в рамках проведения анализа со стороны руководства (в соответствии с требованиями Пр-СМК-002 «Анализ со стороны руководства»). В отчете также должны быть определены потенциальные причины неудовлетворенности потребителей и факторы, вызвавшие её.

13 ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ И ЗАПИСЕЙ, ПЕРЕДАЧА В АРХИВ И УНИЧТОЖЕНИЕ

13.1 Управление (в т.ч. хранение (оперативное, архивное), уничтожение и др. операции) документами и записями, указанными по тексту настоящего стандарта осуществляется согласно положений СТО-СМК-001 «Управление документацией и записями» и СТО-СМК-007 «Хранение и архивирование документов и записей».

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 31
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

13.2 В Организации (подразделениях Организаций) находятся номенклатуры дел, в которых отражены вышеуказанные документы и записи с указанием сроков их архивного хранения (при необходимости).

14 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

14.1 Владелец и руководителем процесса является представитель руководства по качеству.

14.2 Входными данными процесса являются: установленные требования к оформлению договоров (контрактов) и КП, анализ работы с претензиями, информация по результатам оценки удовлетворенности потребителей, выполненные корректирующие действия, законодательные и нормативные требования, требования действующих документов СМК.

14.3 Выходами процесса работы с потребителем являются заключенные договоры (контракты), оформленные КП, определенные требования потребителей, которые учитываются при постановке ежегодных целей в области качества для улучшения СМК и обслуживания клиентов (потребителей, Заказчиков).

14.4 Потребителями процесса являются высшее руководство Организации, руководители подразделений Организации.

14.5 Ресурсы, требуемые для выполнения процесса: уполномоченный персонал подразделений, оргтехника, канцелярские принадлежности.

14.6 Критериями результативности процесса представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Критерии оценки результативности процесса
«Работа с потребителями»

Критерии оценки результативности процесса	Метод оценки	Оценка
Договорная работа	Процентное соотношение исполненных договоров к оформленным: $(D_{\text{испол.}}/D_{\text{оформ.}}) \cdot 100\%$	$P_1, \%$
Участие Организации в закупочных процедурах	Процентное соотношение фактически реализованных участий в закупках к количеству заявленных к участию процедур: $(T_{\text{факт. уч.}}/T_{\text{откл.}}) \cdot 100\%$	$P_2, \%$
Уровень удовлетворенности потребителей работой Организации	Соотношение полученных обоснованных претензий и негативных отзывов отчетного года по отношению к предыдущему периоду: $P_{\text{от.г.}} < P_{\text{пр.г.}} \text{ более } 5 = 100\%$ $P_{\text{от.г.}} < P_{\text{пр.г.}} \text{ до } 5 = 60\%$ $P_{\text{от.г.}} = P_{\text{пр.г.}} = 20\%$ $P_{\text{от.г.}} > P_{\text{пр.г.}} = 0\%$	$P_3, \%$

Процесс считается удовлетворительным, если $(P_{\text{ср.}} = (P_1 + P_2 + P_3) / 3) \geq 80 \%$.



ПРИЛОЖЕНИЕ 1
Организационная структура
общего электронного реестра «Продаж» Организации

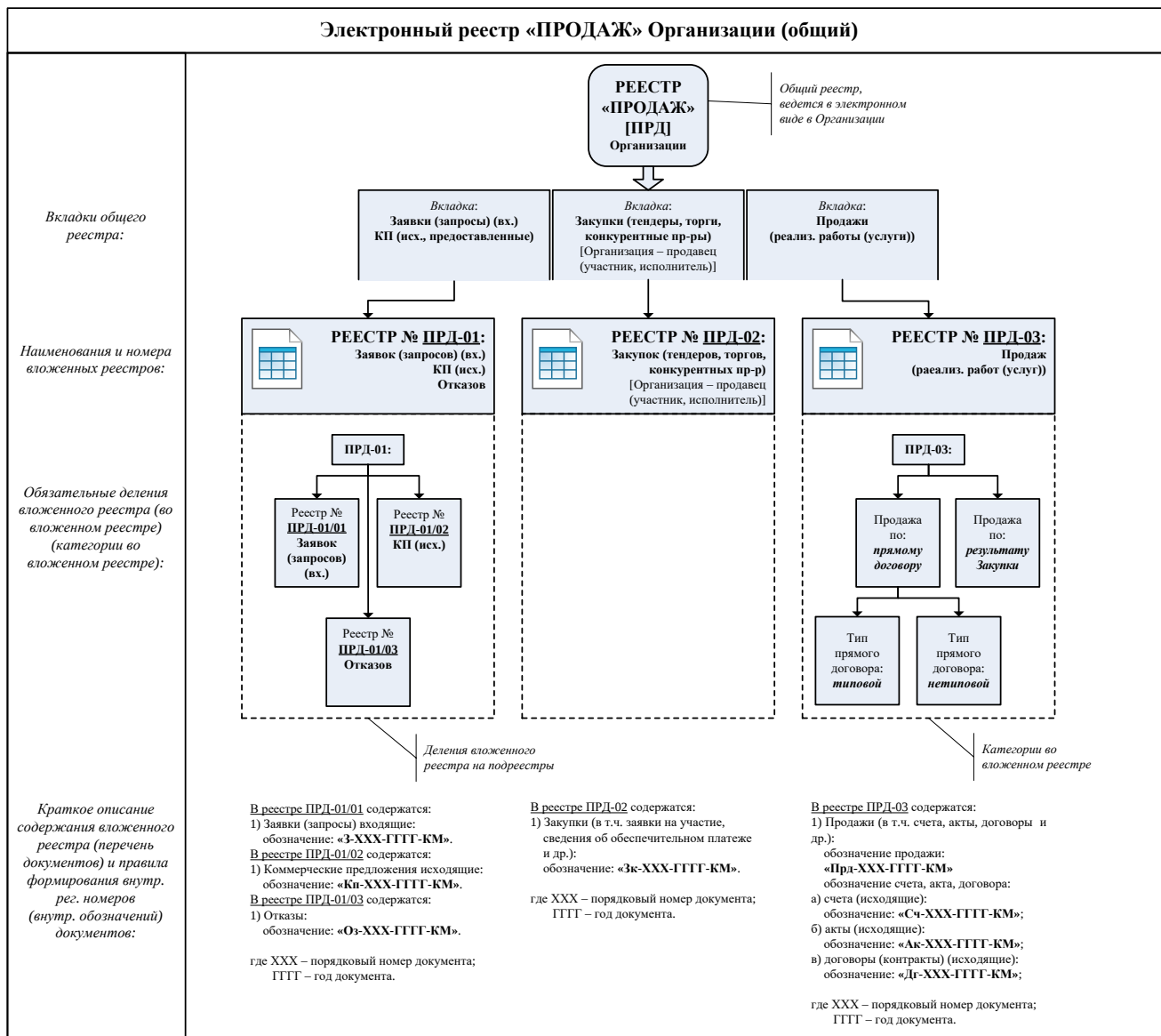


Рисунок 1.1 – Организационная структура
общего электронного реестра «Продаж» Организации



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Формы спецификаций для подготовки запросов
о стоимости и условиях выполняемых работ (оказываемых услуг) Организацией

1) Работы (услуги) по ТИ, выполняемые (оказываемые) Испытательной лабораторией Организации:

Форма электронной заявки (запроса стоимости) по техническим исследованиям (испытаниям) и измерениям
(файл формата «.DOCX»)

ЗАЯВКА (запрос стоимости)

в Испытательную лабораторию (ИЛ) ООО «КлинМет»
(выполняет работы (оказывает услуги) по техническим исследованиям (испытаниям) и измерениям (ТИ))

Наименование организации: (автора заявки (запроса), сокращенно)		СЛУЖЕБНЫЕ ОТМЕТКИ: (заполняются сотрудниками ООО «КлинМет»)	
ИНН/КПП организации:			
Представитель организации: (контактное лицо)		указываются данные представителя (контактного лица), с которым непосредственно необходимо взаимодействовать по техническим и финансовым вопросам (Ф.И.О., должность, мобильный телефон, e-mail)	
Форма получения информации:		• предварительное коммерческое предложение (КП); • проект договора; (указывается один из возможных вариантов)	

ПЕРЕЧЕНЬ* инженерно-технических систем и оборудования (ИТСиО) подлежащего ТИ (далее – объекты технических исследований (испытаний), измерений (ОТИ))¹⁾:

№ п/п	Наименование ОТИ (в т.ч. условное наименование, обозначение)	Вид (тип); исполнение (вариант исполнения, модификация); модель (марка) ОТИ	Другая классификационная информация ОТИ (при наличии)	Производитель ОТИ	Идентификационный номер ОТИ (заводской (серийный) и др.)	Год выпуска ОТИ	Группа патогенности и класс опасности (при наличии)		Адрес местонахождения ОТИ (место установки - наименование структурного подразделения, помещения (номер помещения) и др.)	Примечания
							Группа патогенности ПБА, с которой работают на данном ОТИ	Класс опасности химических веществ (продукции), с которой работают на данном ОТИ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.										
2.										
...										

Дополнительная информация:

1) Ориентировочные сроки (период) выполнения работ (оказания услуг) по ТИ ОТИ:

2) Оставляю право выбора оптимальных методов (методик) ТИ и форм предоставления результатов ТИ за ИЛ ООО «КлинМет». В информировании и согласовании выбора метода (методики) ТИ не нуждаюсь.²⁾

3) Любая другая доп. информация, вопросы:

Да / Нет (указывается один из возможных вариантов)

Примечания: 1) В таблице отдельно указывается каждая единица ИТСиО;
2) Методы (методики) ТИ, которые необходимо использовать при проведении ТИ ИТСиО, указываются автором заявки (запроса) в графе «Примечания» таблицы (в случае такой необходимости). При этом, автор заявки (запроса) может предоставить право выбора оптимальных методов (методик) ТИ и форм предоставления результатов ТИ за ИЛ ООО «КлинМет» (см. раздел «Дополнительная информация» в таблице).

Наименование должности лица, уполномоченного на утверждение заявки

Дата: « » 20 г.

ВНИМАНИЕ!

1) ДОПОЛНИТЕЛЬНО* к заявке необходимо приложить:	1. 2. ...
2) Заявку необходимо отправить на электронную почту:	lab@cleanmet.ru
3) Контактное лицо (менеджер) ООО «КлинМет»	Должность, Ф.И.О., моб. телефон сотрудника ООО «КлинМет»
4) К ЗАЯВКЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРИЛАГАЮТСЯ:	ПОЛНЫЕ РЕКВИЗИТЫ организации (автора заявки (запроса)) – в виде КАРТОЧКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Примечание: * – графы перечня и перечень дополнений (в разделе «ВНИМАНИЕ!») в заявке (запросе стоимости) может отличаться в зависимости от конкретных объектов ТИ.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
Формы электронного реестра «Продаж» (ПРД)

1. Формы вложенного электронного реестра № ПРД-01
(лист файла формата «.XLSX»):

1) Форма электронного подреестра № ПРД-01/01

Реестр № ПРД-01/01 (заявок (запросов) входящих)

№ п/п	Рег. № вх. запроса (заявки)	Дата получения (регистрации) вх. запроса (заявки)	Сокращенное наименование организации	ИНН организации	КПП организации	Представитель организации (контактное лицо): Ф.И.О., должность, моб. тел., e-mail	Форма получения информации по запросу (заявке)	Структурное подр. Организации	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.									
2.									
...									

2) Форма электронного подреестра № ПРД-01/02

Реестр № ПРД-01/02 (КП исходящих)

№ п/п	Рег. № исх. КП	Дата отправки (регистрации) исх. КП	Общая сумма в КП, руб.		Сокращенное наименование организации	ИНН организации	КПП организации	Получатель КП (контактное лицо): Ф.И.О., должность, моб. тел., e-mail	Способ отправки КП: нарочно, почта, эл. почта	Структурное подр. Организации	Примечания
			без НДС	с НДС							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.											
2.											
...											

3) Форма электронного подреестра № ПРД-01/03

Реестр № ПРД-01/03 (отказов)

№ п/п	Рег. № отказа	Дата отправки (регистрации) отказа	Причины отказа (кратко)	Сокращенное наименование организации	ИНН организации	КПП организации	Получатель отказа (контактное лицо): Ф.И.О., должность, моб. тел., e-mail	Способ отправки отказа: нарочно, почта, эл. почта	Структурное подр. Организации	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.										
2.										
...										

2. Форма вложенного электронного реестра № ПРД-02
(лист файла формата «.XLSX»)

Реестр № ПРД-02 (закупок (тендеров, торгов, конкурентных пр-р))

№ п/п	Рег. № закупки	Дата регистрации закупки	Наименование организации, проводящей закупку	№ закупки	Наименование и краткое содержание предмета закупки	Форма участия	НМЦК	Структурное подразделение Организации	Окончание приема заявок		Дата окончания рассмотрения заявок	Дата и время проведения аукционов	Решение об участии в закупке			Заявка на участие		Сумма контракта, руб.		Внешний рег. № контракта	Внутренний рег. № контракта	Дата заключения контракта	Срок исполнения работ (услуг)	Отметка об исполнении контракта	Примечания
									дата	время			решение	дата	отв. лицо	рег. №	дата	без НДС	с НДС						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1.																									
2.																									
...																									

Продолжение реестра № ПРД-02

Сведения по обеспечительному платежу					Примечания
Обеспечительный платеж:		Возврат обеспечительного платежа:			
дата платежа	сумма, руб.	письмо исх. (рег. №, дата)	дата возврата платежа	сумма, руб.	
27	28	29	30	31	

3. Форма вложенного электронного реестра № ПРД-03
(лист файла формата «.XLSX»)

Реестр № ПРД-03 (продаж (реализ. работ (услуг))

№ п/п	Рег. № продажи	Внутренний рег. № договора (контракта)	Внешний рег. № договора (контракта)	Дата заключения договора (контракта) (дата регистрации, дата предоставления)	Сокращенное наименование организации (заказчика)	ИНН организации (заказчика)	КПП организации (заказчика)	Категория договора (контракта): прямой; закупочный	Тип прямого договора: типовой; нетиповой	Структурное подр. Организации
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.										
2.										
...										

Продолжение реестра № ПРД-03

№ ПСоДЦ (при наличии)	Дата ПСоДЦ (дата регистрации, дата предоставления)	Сумма по ПСоДЦ (при наличии), либо сумма договора (контракта), руб.		Условия оплаты	Срок выполнения работ (оказания услуг)	Срок действия договора (контракта)	Отметка об исполнении договора (контракта) (всего, либо части)	Отметка о наличии оригинала договора (контракта) (приложений к нему)	Внутренний рег. № счета	Дата счета (дата регистрации, дата выставления)	Сокращенное наименование услуги по номенклатуре услуг
		без НДС	с НДС								
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23

Продолжение реестра № ПРД-03

Общее количество единиц в спецификации к договору (контракту)	Сумма в счете, руб.		ИНН организации (плательщика)	КПП организации (плательщика)	Отметка об оплате счета (№ плат. поручения, дата поступления оплаты на р/сч)	Внутренний рег. № акта	Внешний рег. № акта	Дата акта (дата регистрации, дата подписания (закрытия))	Отметка о закрытии акта	Отметка о наличии оригинала акта	Примечания
	без НДС	с НДС									
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35



ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Примерные формы счета и акта

1. Примерная форма счета (бумажного, электронного) (лист файла формата «.XLSX»)



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «КЛИНМЕТ»
«CLEANMET» LIMITED LIABILITY COMPANY
ИНН 3123479692, КПП 312301001, ОГРН 1213100006756, ОКПО 60006546
308025, г. Белгород, ул. Сумская, д. 168, офис 309, тел. моб.: +7(910)322-86-72
сайт: www.cleanmet.ru, e-mail: lab@cleanmet.ru

БЕЛГОРОДСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8592 ПАО СБЕРБАНК		БИК	041403633
г. Белгород		Сч. №	30101810100000000633
Банк получателя			
ИНН 3123479692	КПП 312301001	Сч. №	40702810807000004274
ООО "КЛИНМЕТ"			
Получатель			
Назначение платежа: <i>Оплата по счету №: _____ от _____</i>			

Счет на оплату №: _____ от _____

Исполнитель:

Заказчик:

Плательщик:

Основание:

№	Работы (услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1.					

Итого:
В том числе НДС: _____
Всего к оплате: _____ Без НДС

Всего наименований _____ на сумму _____ руб.
сумма прописью

Внимание!
перечисление доп. условий

Руководитель: _____
Директор ООО "КлинМет"
должность _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Главный бухгалтер: _____
подпись _____ расшифровка подписи _____

М.П.



2. Примерная форма акта (бумажного, электронного)
(лист файла формата «.XLSX»)



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «КЛИНМЕТ»
«CLEANMET» LIMITED LIABILITY COMPANY
ИНН 3123479692, КПП 312301001, ОГРН 1213100006756, ОКПО 60006546
308025, г. Белгород, ул. Сумская, д. 168, офис 309, тел. моб.: +7(910)322-86-72
сайт: www.cleanmet.ru, e-mail: lab@cleanmet.ru

Акт приемки-сдачи

выполненных Работ (услуг) №: _____ от _____

Исполнитель:

Заказчик:

Плательщик:

Основание:

№	Работы (услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1.					

Итого:
В том числе НДС: Без НДС
Всего к оплате:

Всего оказано Работ (услуг) 1 на сумму 0,00 руб.
сумма прописью

Вышеперечисленные Работы (услуги) выполнены полностью и в срок.
Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания Работ (услуг) не имеет.

Заказчик:

должность

подпись

расшифровка подписи

М.П.

Исполнитель:

должность

подпись

расшифровка подписи

М.П.



ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Схема согласования документов для участия Организации в закупках в качестве Исполнителя

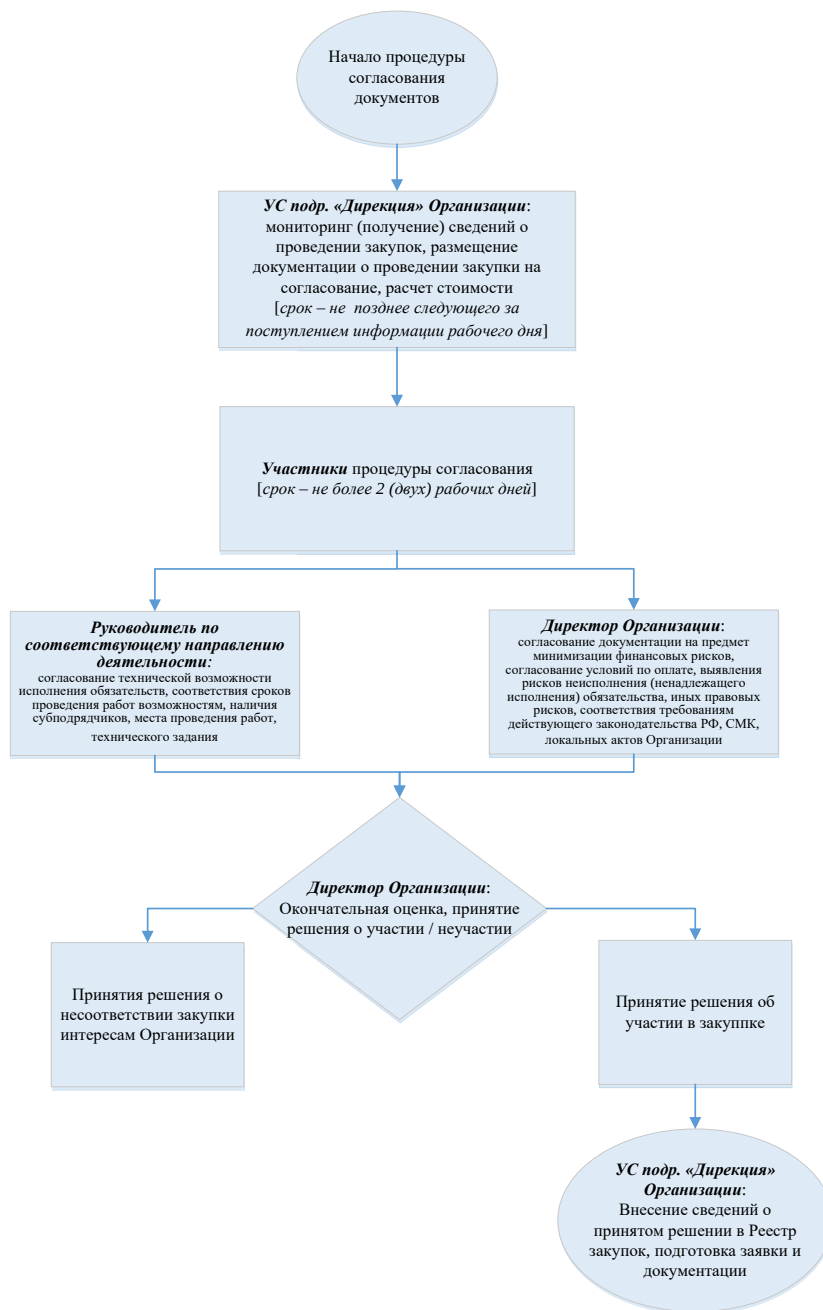


Рисунок 5.1 – Схема согласования документов для участия Организации в закупках в качестве Исполнителя



ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Последовательность действий при подготовке и направлении заявки на участие в закупке

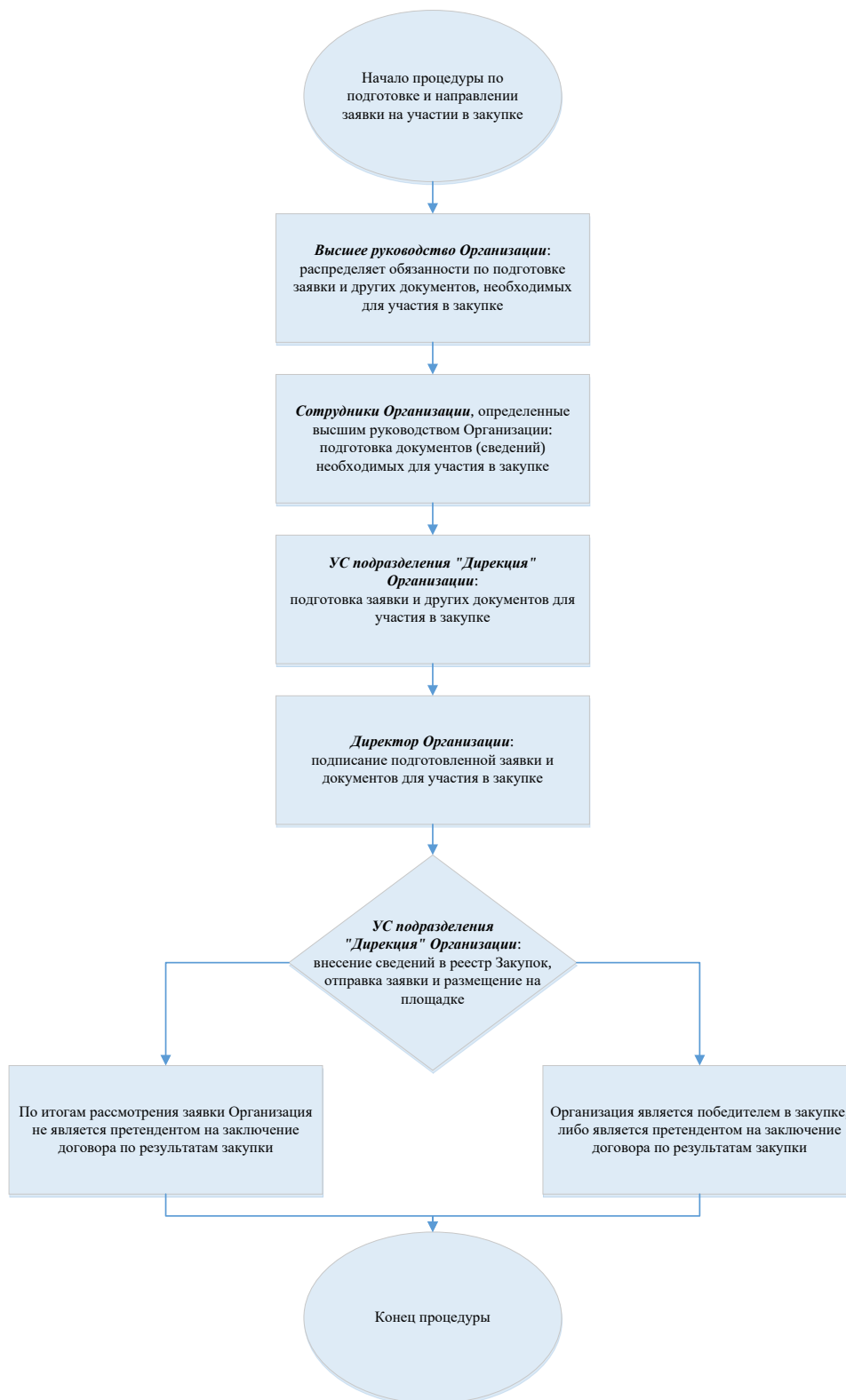


Рисунок 6.1 – Схема действий при подготовке и направлении заявки на участии в закупке



ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Схема участия Организации в торгах (аукционе)



Рисунок 7.1 – Схема участия Организации в торгах



ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Последовательность действий при заключении договора по результатам участия Организации в закупках

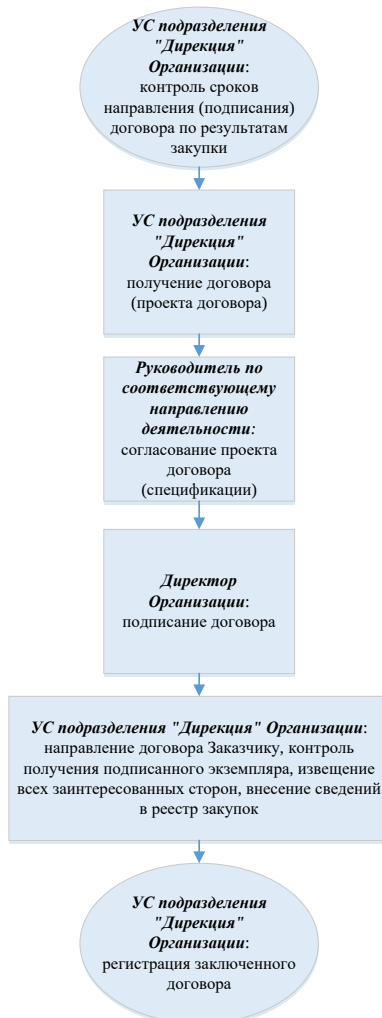


Рисунок 8.1 – Схема действий при заключении договора
по результатам участия Организации в закупках



ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Схема действия при выполнении обязательств по договору, заключенному по результатам участия Организации в закупках

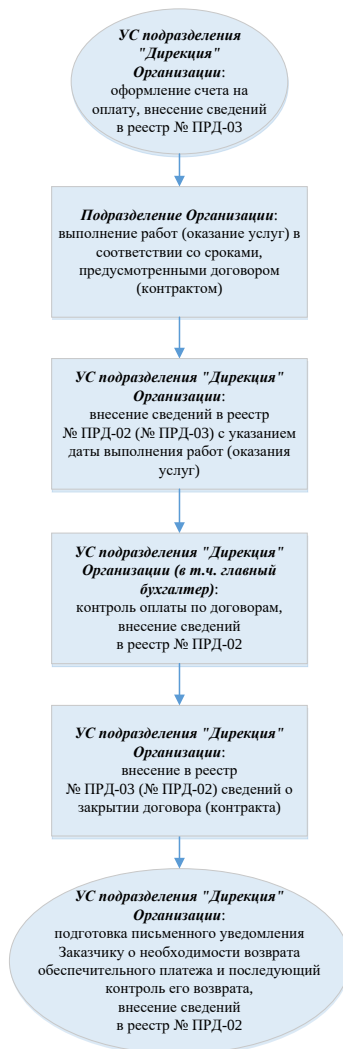


Рисунок 9.1 – Схема действия при выполнении обязательств по договору,
заключенному по результатам участия Организации в закупках



ПРИЛОЖЕНИЕ 10
Рекомендуемая форма для предъявления претензий
в адрес Организации

Электронная форма претензии
(файл формата «.DOCX»)

Форма для предъявления претензий
в адрес ООО «КлинМет»

1. Сведения о предъявляющем претензию:

ФИО / Организация

Адрес

Телефон

Адрес электронной почты

Контактное лицо (при необходимости)

2. Описание предоставленных услуг (выполненных работ):

3. Содержание претензии:

4. Проблемы с которыми столкнулся предъявитель при оформлении претензии (при наличии):

5. Дата, подпись:

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

6. Приложения (при наличии):

(Перечень прилагаемых документов):

ПРИЛОЖЕНИЕ 11

Последовательность действий при проведении работы с претензией

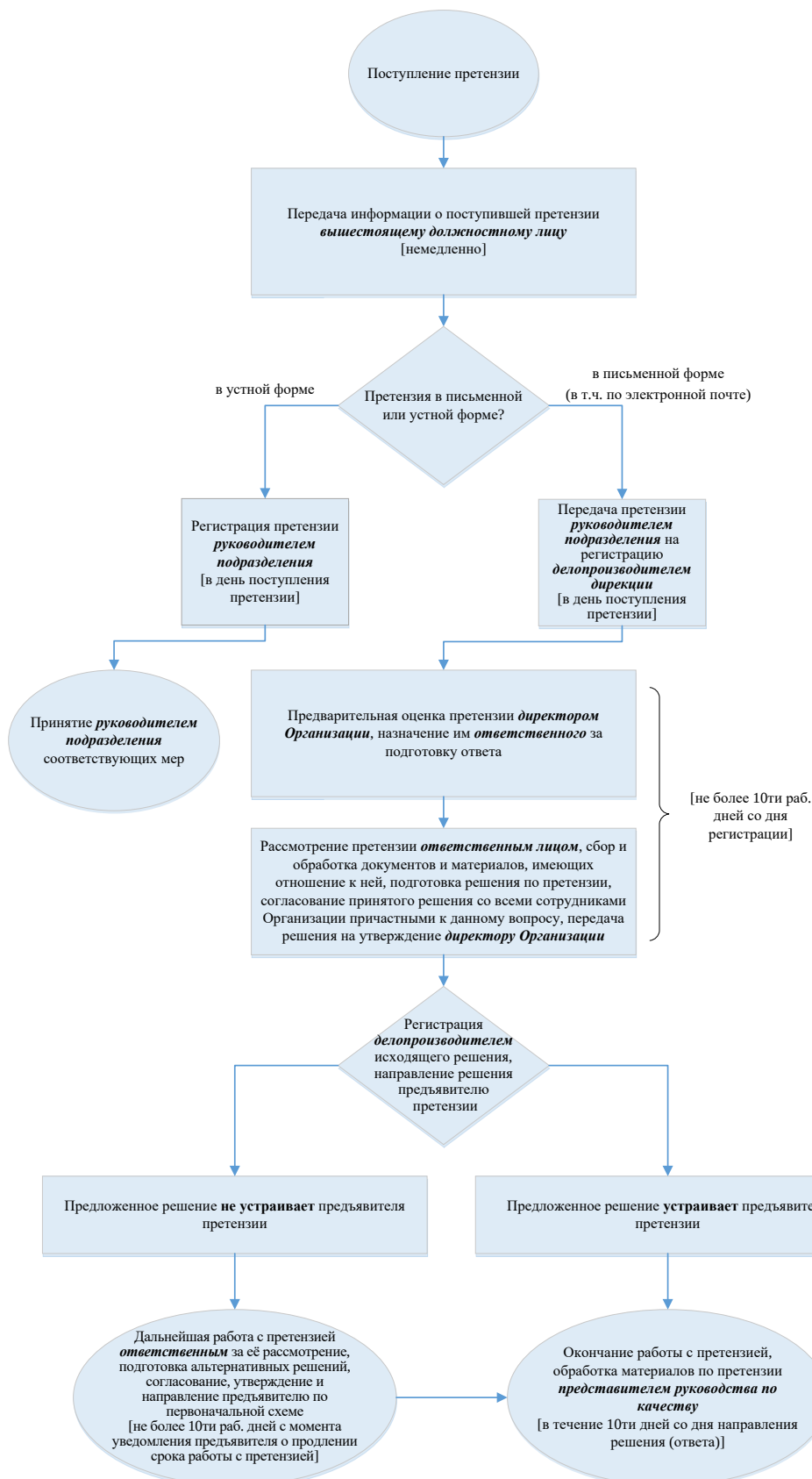


Рисунок 12.1 – Схема действий при проведении работы с претензией

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 48
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

6. Прослеживаемость претензии:

Предпринятые действия:	Дата	ФИО	Примечания
Подтверждение получения и регистрации претензии			
Предварительная оценка директором Организации			
Рассмотрение претензии			
Принятие решения по претензии			
Информирование предъявителя претензии			
Предпринятые корректирующие действия			
Верификация (проверка и оценка) предпринятых действий			
Претензия удовлетворена			

7. Оценка работы с претензией:

Недостатки в работе с претензией

8. Дополнительная информация:

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 49
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

ПРИЛОЖЕНИЕ 13

Форма опросной анкеты для оценки удовлетворенности потребителей

Электронная форма опросной анкеты для оценки удовлетворенности потребителей
(файл формата «.DOCX»)

**Общество с ограниченной ответственностью ООО «КлинМет»
(ООО «КлинМет»)**

АНКЕТА ДЛЯ КЛИЕНТОВ

***Уважаемые клиенты! ООО «КлинМет» проводит опрос, который поможет улучшить качество обслуживания. Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы.
Ваше мнение очень важно для нас!***

1. Укажите наименование организации, которую Вы представляете или свою фамилию, имя и отчество, если вы являетесь частным лицом:

☐ Я хочу заполнить анкету анонимно

2. Какая работа (услуга) была выполнена / предоставлена Организацией?

3. Как давно Вы сотрудничаете с нашей организацией?

- ☐ обращаюсь в ООО «КлинМет» впервые
☐ на протяжении нескольких лет
☐ более пяти лет

4. Сколько времени Вы тратите для того, что бы дозвониться в нашу организацию и получить необходимую информацию?

- ☐ дозваниваюсь с первого раза
☐ приходится звонить несколько раз
☐ дозваниваюсь несколько часов и дольше

5. Используете ли Вы для поиска необходимой информации наш официальный сайт Организации (www.cleanmet.ru)?

- ☐ да
☐ нет

если «нет» укажите почему: _____

если «да» оцените удобство поиска информации на нашем сайте:

- ☐ полностью устраивает
☐ не вполне устраивает
☐ совершенно не устраивает

Если не устраивает, укажите, пожалуйста, свои замечания: _____

6. Устраивает ли Вас организация работы по приему запросов (заявок), консультированию, договорной работы, оформление финансовых документов (оперативность работы, культура общения, порядок взаимодействия сотрудников с Заказчиком)?

- ☐ полностью устраивает
☐ не вполне устраивает
☐ совершенно не устраивает

Если не устраивает, укажите, пожалуйста, свои замечания: _____

	Система менеджмента качества РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	Лист 50
	СТО-СМК-005-2024	Листов 50

7. Устраивает ли Вас выполнение работ (оказание услуг) (соблюдение установленных сроков, качество выполненных работ (оказанных услуг), правильность оформления результатов работ (услуг), компетентность сотрудников, культура общения)?

- ☐ полностью устраивает
☐ не вполне устраивает
☐ совершенно не устраивает

Если не устраивает, укажите, пожалуйста, свои замечания:

8. Кого из наших сотрудников Вы бы хотели отметить (с положительной или отрицательной стороны)?
 ФИО сотрудника: _____

Комментарий: _____

9. Как, в целом, Вы оцениваете качество оказываемых Организацией работ (услуг)?

- ☐ отлично
☐ хорошо
☐ удовлетворительно
☐ неудовлетворительно
☐ затрудняюсь ответить

10. Обращаетесь ли вы в другие организации, оказывающие аналогичные работы (услуги)?

- ☐ да
☐ нет

Если «да», то ответьте, как бы Вы оценили нашу работу по сравнению с другими организациями?

- ☐ намного лучше
☐ лучше
☐ аналогично
☐ хуже
☐ затрудняюсь ответить

Комментарий: _____

11. Ваши предложения по улучшению нашей работы:

12. Дата, подпись, Ф.И.О. (при анонимном заполнении – графы «подпись» и «расшифровка подписи» не заполняются):

для физических лиц:

_____	_____	_____
(дата)	(подпись)	(расшифровка подписи)
	(поле заполняется по желанию клиента)	

для юридических лиц:

_____	_____	_____	_____
(дата)	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)
	(поле заполняется по желанию клиента)		

После заполнения этот документ будет использован только как информационный в целях улучшения нашей деятельности.

КОПИЯ ВЕРНА

Подлинник документа находится в ООО «КлинМет».
Директор ООО «КлинМет» В.Н. Славков
«26» июня 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.