



Федеральное бюджетное учреждение
«Государственный региональный центр стандартизации,
метрологии и испытаний в Нижегородской области»
(ФБУ «Нижегородский ЦСМ»)
Основан в 1900 году

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

«УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РАБОТ/УСЛУГ»

СТО 35 – 2022

Утвержден и введен приказом

№ 474 от 30.12.2022

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ФБУ «Нижегородский ЦСМ»

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Назначение	2
2.	Область применения	2
3.	Термины и сокращения	2
4.	Ответственность	3
5.	Требования	5
6.	Записи	12
7.	Нормативные ссылки	12
	Форма 01-СТО 35 Журнал удовлетворенности потребителей	13
	Лист регистрации изменений	15

1. НАЗНАЧЕНИЕ

1.1 Целью разработки настоящего стандарта является установление порядка рассмотрения обращений потребителей (а также третьих лиц), связанных с удовлетворенностью продукцией, работами, услугами.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Положения настоящего стандарта распространяются на всех работников ФБУ «Нижегородский ЦСМ», в т.ч. на работников аккредитованных структур на базе ФБУ «Нижегородский ЦСМ».

2.2 Настоящий стандарт по управлению претензиями размещен в открытом доступе на официальном сайте ФБУ «Нижегородский ЦСМ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по ссылке: <https://nncsm.ru/o-czentre/dokumenty/> и применим для информирования контрагентов о правилах обращения в ФБУ «Нижегородский ЦСМ».

2.3 Настоящий стандарт не применим к спорам, подлежащим разрешению вне организации или по вопросам трудоустройства.

3. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 **Аккредитованная структура** – подразделения ФБУ «Нижегородский ЦСМ» (одно или несколько), выполняющие определенный вид работ (в области обеспечения единства измерений, испытаний продукции, подтверждения соответствия продукции и услуг, межлабораторных сличительных испытаний и т.д.) в национальной системе аккредитации.

3.2 **Анализ** - определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей.

Пример:

Анализ со стороны руководства, анализ проектирования и разработки, анализ требований потребителей, анализ корректирующих действий и экспертный анализ.

Примечание — анализ может также включать определение эффективности.

3.3 **Владелец процесса** - должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы процесса, информацию о процессе, управляет ходом процесса и несет ответственность за его конечный результат (выход) процесса.

3.4 **Жалоба (обращение)** – просьба гражданина (потребителя) о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Примечание:

Обращение может быть направлено в ФБУ «Нижегородский ЦСМ» в письменной форме или в форме электронного документа как предложение, заявление, жалоба, а также выражено в виде благодарственного письма или устно.

3.5 **Коррекция** - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2022	Взамен Правил 001-2019
		Страница 3 из 15

3.6 Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

3.7 Необоснованные претензии – это жалобы, причина которых – собственное мнение клиента о несоответствии товара или услуги определенным требованиям. Речь идет о случаях, когда объективно продукция или обслуживание не имеют нареканий, но с точки зрения потребителя недостаточно хороши для удовлетворения его нужд.

3.8 Обоснованные претензии - это жалобы, справедливость которых не вызывает никаких сомнений: товар имеет явный дефект или услуга предоставлена некачественно. Работа с претензиями в данном случае должна иметь своим результатом безоговорочное удовлетворение требований потребителя и дальнейшее выяснение обстоятельств нарушения.

3.9 Продукция/услуга/работа - результат процесса выполнения работ или оказания услуг ФБУ «Нижегородский ЦСМ».

3.10 Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая использует входы для производства запланированного результата (преобразующих входы в выходы для конкретного потребителя или рынка).

3.11 Потребитель (заказчик, контрагент, клиент) - лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

3.12 Претензия - выражение в адрес ФБУ «Нижегородский ЦСМ» неудовлетворенности в отношении его деятельности или принятых им решений, или непосредственно процессом работы с претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение (жалоба, претензия и письма, указывающие на разногласия сторон, в отношении деятельности ЦСМ или принятых им решений).

3.13 Удовлетворенность потребителя - восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

3.14 СЭД – система электронного документооборота.

3.15 ОДиА – отдел документооборота и архива.

3.16 ОСМ – отдел систем менеджмента.

3.17 СМК – система менеджмента качества.

3.18 ЦСМ (ФБУ «Нижегородский ЦСМ») – Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Нижегородской области.

3.19 ЮО – юридический отдел.

3.20 Обозначение элементов в блок-схеме:

 - действие/операция,  - условие (если, то да/нет).

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

№№ п/п	Ответственное лицо	Возложена ответственность за:
4.1	Директор ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	а) руководство процедурой управления обращениями потребителей и принятие окончательных решений по ним.
4.2	Заместители/помощники директора, руководители аккредитованных структур, главный метролог	а) решение спорных вопросов в связи с поступившими претензиями; б) анализ причин, вызвавших обращение потребителей; в) согласование мероприятий (коррекций) по устранению претензии и принятие окончательного решения за разработанные руководителем подразделения корректирующие действия (исключающие в будущем повторение причины возникшего обращения потребителя); г) обоснованность предлагаемых выводов, решений и действий по обращению;

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2022	Взамен Правил 001-2019
		Страница 4 из 15

№.№ п/п	Ответственное лицо	Возложена ответственность за:
		д) предоставление в СЭД четкого, краткого, обоснованного отчета-комментария на поставленную задачу.
4.3	Руководители подразделения (по теме обращений/ претензий контрагента: невыполнение условий договоров, нарушение законодательства РФ, морально-этические разногласия и т.п.)	а) сбор и проверку всей информации, необходимой для рассмотрения претензии; б) анализ причин поступившей претензии; разработку и обеспечение выполнения коррекций в установленные сроки; в) разработку, выполнение в установленные сроки и результативность корректирующих действий (мероприятий) по результатам рассмотрения претензии; г) предоставление работникам ЦСМ (задействованным в процедуре управления претензиями) обоснованных выводов, решений и действий по претензии; д) подготовку проекта исходящего письма и направление работнику юридического отдела; обоснованность предлагаемых выводов, решений и действий по обращению; е) предоставление в СЭД четкого, краткого, обоснованного отчета-комментария на поставленную задачу.
4.4	Начальник юридического отдела	а) определение статуса «претензии» обращения контрагента; б) организацию своевременного и беспристрастного рассмотрения претензии, привлечение ответственных работников по направлению претензии для предоставления обоснованных и адекватных данных; в) проведение независимого анализа причин возникновения обращения/претензии и соблюдение законодательных требований в части рассмотрения обращения/претензии; г) подготовку официального письма в ответ на обращение потребителя в СЭД; направление на согласование руководителю подразделения и владельцу процесса; контроль подписания исходящего письма директором ЦСМ; контроль регистрации в СЭД ОДиА и направление заказчику.; д) предоставление в СЭД четкого, краткого, обоснованного отчета-комментария на поставленную задачу; е) предоставление сведений о проделанной работе с обращениями контрагентов за установленный период по запросу работников ОСМ для формирования годового отчета функционирования СМК.
4.5	Начальник ОСМ	а) регистрацию обращения в журнале по ф. 01- СТО 35; б) организацию независимого анализа причин сбоя в СМК; в) контроль разработки ответственными лицами коррекций и корректирующих действий; г) обеспечение оформления результата анализа причин поступившего обращения в журнале ф.01-СТО 35 в локальной сети; хранение записей на электронном управляемом ресурсе: \\nn-s-fs-01\LNA NCSM\1 СМК\9 Удовлетворенность потребителя в течение 5 лет; д) предоставление сведений для анализа со стороны руководства в годовом отчете функционирования СМК на Совет по качеству; е) контроль выполнения корректирующих действий при проведении внутренних аудитов.
4.6	Главный бухгалтер	а) осуществление контроля за своевременной оплатой пени, штрафов, задолженности и т.п. перед контрагентами
4.7	Начальник ОДиА	а) направление в СЭД обращений установленным должностным лицам в соответствии с СТО 04 и контроль сроков исполнения задач.
4.8	Работники ЦСМ	а) самостоятельное изучение ЛНА в локальной сети с последующим обязательным выполнением требований в части, касающейся своей деятельности;

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2022	Взамен Правил 001-2019
		Страница 5 из 15

№.№ п/п	Ответственное лицо	Возложена ответственность за:
		б) выполнение требований настоящего стандарта; в) невыполнение требований настоящего стандарта к работнику могут быть применены меры дисциплинарных взысканий, установленных законодательством РФ (замечание, выговор, увольнение или иное).

5. ТРЕБОВАНИЯ

5.1 Общие положения

5.1.1 Работа с обращениями в ЦСМ - это инструмент, позволяющий лучше понимать тенденции развития рынка и владеть наиболее полной картиной, своевременно реагировать на постоянно меняющийся спрос, способствовать росту репутации компании. ЦСМ делает все возможное для того, чтобы оправдать ожидания потребителя в полной мере при помощи качества услуг/работ/продукции. Поддержание высокой степени лояльности и удовлетворенности потребителя – важнейшая задача для ЦСМ, являющаяся частью результативного подхода к управлению обращениями клиентов, который предусматривает:

- а) предупреждение возникновения жалоб (претензий);
- б) внутреннюю работу с обращениями/жалобами (претензиями) – досудебное урегулирование вопросов;
- в) внешнее урегулирование спорных вопросов в ситуациях, когда не удастся урегулировать жалобу (претензию) силами ФБУ «Нижегородский ЦСМ».

5.1.2 Действия ЦСМ по управлению обращениями контрагентов заключаются в:

- а) обеспечении беспристрастного рассмотрения каждой претензии и принятия по каждой из них обоснованного решения;
- б) установлении ответственности за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности и приемлемости претензии;
- в) соблюдении сроков рассмотрения претензий и принятия по ним решений для подготовки и направления ответа контрагенту;
- г) максимально возможном удовлетворении интересов как стороны, обратившейся с претензией, так и интересов других заинтересованных в отношении данной претензии сторон при безусловном соблюдении установленных требований к деятельности ФБУ «Нижегородский ЦСМ», включая аккредитованные на его базе структуры;
- д) совершенствовании деятельности ЦСМ, включая аккредитованные на его базе структуры.

5.1.3 ЦСМ обеспечивает право контрагентов на предоставление возможности независимого обращения в ЦСМ согласно действующему законодательству РФ. Контрагент может

- а) разместить онлайн-обращение на сайте ЦСМ по ссылке <https://nncsm.ru/dlya-klientov/obratnaya-svyaz/zhalobyi,-predlozheniya/>;
- б) оценить партнерские отношения по результатам выполненных ЦСМ работ/оказания услуг по ссылке <https://nncsm.ru/dlya-klientov/obratnaya-svyaz/>;
- в) направить официальное обращение (письмо) в ФБУ «Нижегородский ЦСМ» на электронную почту mail@nncsm.ru или передать заявление нарочным.

5.1.4 Обращения контрагентов, содержащие прямые или скрытые угрозы, заведомо ложную информацию, клевету, прямое или скрытое указание на ведение недобросовестной конкурентной борьбы, которые могут быть классифицированы как отношения хозяйствующих субъектов, регулируемые статьей 14 Федерального закона РФ от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции», а также анонимные, в адрес:

- а) сотрудников ФБУ «Нижегородский ЦСМ» и организации в целом,
- б) потребителя (заказчика) оказанных услуг и его сотрудников,

регистрируются в установленном порядке с соответствующей отметкой, направляются директору и по его решению могут быть направлены в органы прокуратуры для проверки и принятия мер в установленном законодательством порядке.

5.1.5 Все споры и разногласия, возникающие между заказчиком и исполнителем, разрешаются путем переговоров между сторонами. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде в установленном законодательством порядке. Заинтересованная сторона до обращения в суд должна направить другой стороне предложение изменить или расторгнуть договор. Иск может быть заявлен в суд только после получения отказа другой стороной на предложение изменить или расторгнуть договор, либо неполучения ответа в 30-дневный срок.

5.2 Этап I (Plan). Процедура планирования

5.2.1 ЦСМ воспринимает работу с обращениями как метод сохранения постоянных потребителей и приобретения новых потребителей.

5.2.2 Наличие отрицательных отзывов воспринимается в ЦСМ как показатель равнодушия потребителей товаров или услуг, благодаря которым ЦСМ стремится использовать работу с обращениями для улучшения показателей своей деятельности - устранения имеющихся недостатков и стремление избежать их появления в дальнейшем.

5.2.3 ЦСМ на постоянной основе анализирует (СТО 08) и планирует количество отрицательных отзывов до уровня «норма», который установлен в таблице №1.

Таблица №1

Оценка Функционирования СМК	Коэффициент весомости критерия	Измеряемые критерии	Показатели пригодности системы менеджмента качества (СМК)	Показатель неудовлетворенных контрагентов	Установленный уровень
Пригодность	0,4	Степень удовлетворенности внешних потребителей и заинтересованных сторон ЦСМ	от 80% до 100% - СМК пригодна	до 20%	норма
			от 60% до 80% - СМК пригодна	до 30%	наблюдение или вмешательство
			от 50% до 60% - СМК пригодна	до 50%	вмешательство
			менее 50% - СМК не пригодна	Более 50%	

5.2.4 Расчет удовлетворенности потребителей за текущий год по формулам:

- Количество удовлетворенных контрагентов = Общее количество контрагентов – количество неудовлетворенных контрагентов, направивших претензии
- Процент (%) удовлетворенных потребителей = $\frac{\text{Количество удовлетворенных контрагентов} \times 100\%}{\text{Общее количество контрагентов}}$

5.2.5 На сайте ЦСМ размещена анкета удовлетворенности потребителей. Потребитель имеет независимый доступ для оценки партнерства по категориям, данные по которым анализирует отдел систем менеджмента и предоставляет статистические данные для анализа со стороны руководства на Совет по качеству (СТО 08) для принятия решений о внедрении улучшений в тех областях, по которым были получены жалобы и претензии.

5.3 Этап II (Do). Процедура выполнения

5.3.1 Обращение потребителем может быть направлено в адрес ФБУ «Нижегородский ЦСМ» разными способами: почтовым отправлением или нарочно по адресу, указанному соответственно в ЕГРЮЛ (г. Н. Новгород, ул. Республиканская, д. 1), либо по адресу, указанному самим юридическим лицом (например, в договоре, деловой переписке); посредством электронной почты на официальную почту ЦСМ (mail@nncsm.ru), через социальные сети или мессенджеры, факсимильной и другой связи,

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2022	Взамен Правил 001-2019
		Страница 7 из 15

осуществляться в иной форме, соответствующей характеру сообщения и отношений, информация о которых содержится в таком сообщении.

5.3.2 Претензия, как информационно-правовое уведомление, теоретически может быть предъявлена контрагентом в любой (в т.ч. в устной) форме, но, поскольку это в значительной степени лишает ее доказательного и любого иного смыслового значения, то в ЦСМ письменная форма (на официальном бланке юр. лица (или заявление от физического лица) для такого обращения считается абсолютно приоритетной.

5.3.3 В соответствии с ФЗ-59 срок рассмотрения претензии составляет 30 дней со дня регистрации ОДиА в СЭД письменного обращения, за исключением случаев, предусмотренных Законодательством РФ или сроков, установленных потребителем. Директор ЦСМ устанавливает в СЭД внутренние сроки рассмотрения претензий.

5.3.4 Организация рассмотрения и принятия окончательных решений по обращениям в ЦСМ проводится должностными лицами, не участвовавшими в работах и не принимавшими решений по результатам данных работ, в отношении которых поступило данное обращение. Процедура управления претензиями в ЦСМ установлена в блок-схеме № 1.

5.3.5 **Обращение** потребителя, приобретающее статус «**претензии**» и требующее регистрации и реагирования:

а) подразумевает возможность возникновения гражданско-правового спора; содержит требования заявителя; иные сведения, необходимые для урегулирования спора; перечень прилагаемых к претензии документов;

б) основано на нарушении прав второй стороны (потребителя); должно содержать изложение обстоятельств, послуживших основанием для предъявления претензии, и доказательства, подтверждающие их;

в) содержит конкретные требования по устранению нарушений или восстановлению нарушенного права (например, изменить или расторгнуть договор, исполнить нормативно установленную обязанность, возместить убытки, оплатить задолженность или выплатить проценты, компенсировать моральный вред и т.д.), обстоятельства, на которых основываются требования, доказательства, подтверждающие их (со ссылкой на соответствующее законодательство), сумму претензии и ее расчет (если она подлежит денежной оценке) и иные сведения, необходимые для урегулирования спора;

г) содержит набор обязательных реквизитов и подпись лица, наделенного соответствующими полномочиями; обращение обязательно должно содержать информацию, благодаря которой можно достоверно установить, от кого исходит обращение и кому оно адресовано; в тексте обращения как минимум должны присутствовать наименование организации или ФИО и контактные данные физического лица – автора претензии; подписать претензию должен руководитель/физ. лицо или уполномоченное доверенностью лицо;

д) может содержать ссылки на нормы закона и приложения в форме документов, на которых она основана.

5.3.6 Потребитель, предъявляющий претензию, может иметь доступ к информации о текущем состоянии дела на всех этапах ее рассмотрения посредством официального запроса заявителя претензии. Данная информация предоставляется ЦСМ в виде ответа на официальный запрос контрагента и может содержать следующие сведения:

а) статус рассмотрения претензии в произвольной форме;

б) сроки рассмотрения претензии (если не указаны в самом обращении);

в) предложения по исправлению создавшейся ситуации;

Блок-схема №1 Управление обращениями заинтересованных сторон



ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2022	Взамен Правил 001-2019
		Страница 9 из 15

5.3.7 В день регистрации вышеуказанного обращения работник ОДиА регистрирует и направляет входящую корреспонденцию в СЭД установленным лицам (СТО 04-2022).

5.3.8 **Директору ЦСМ направляется** обращение для контроля и установления внутренних сроков ответственным (и привлекаемым) лицам за проведение анализа и отправки ответа автору претензионного письма (если срок не указан в тексте самого обращения).

5.3.9 **Начальнику юридического отдела** обращение направляется для:

5.3.9.1 Классификации обращения и отнесения его к разряду претензий.

5.3.9.2 Рассмотрения и организации работ по подготовке ответа потребителю (с привлечением задействованных работников по направлению деятельности, в т.ч. владельца процесса, с перенаправлением претензии в СЭД указанным лицам).

5.3.9.3 Разработки исходящего письма в СЭД в ответ на обращение потребителя, контроля сроков согласования и отправки потребителю.

5.3.9.4 Информирования в СЭД участников рассмотрения претензии о результатах анализа, изложенных в исходящем письме (указание номера и даты исх. письма) для выполнения ими своих обязанностей в соответствии с настоящим стандартом.

5.3.10 Проверка приемлемости претензии работником юридического отдела проводится с целью подтверждения обоснованности посредством:

а) анализа документов, прилагаемых к претензии;

б) анализа документов-записей дела по проведенным работам (запрос у привлекаемых работников ЦСМ);

в) запроса у контрагента дополнительных недостающих сведений и материалов по рассматриваемому вопросу;

г) опроса представителей предъявителя претензии и исполнителей работ (при необходимости).

5.3.11 Претензия признается начальником юридического отдела обоснованной в следующих случаях:

а) не соблюдены правила, сроки и процедуры выполнения работ (оказания услуг);

б) выполненные работы (оказанные услуги) не соответствуют по качеству требованиям, установленным нормативно-правовыми, нормативной и технической документацией, требованиям заявителя в соответствии с заключенным договором;

в) в иных случаях, установленных законодательством РФ.

5.3.12 **Начальнику отдела систем менеджмента** обращение направляется для:

5.3.12.1 Регистрации обращения в «Журнале удовлетворенности потребителей» по установленной форме (ф.01–СТО 35) в локальной сети.

5.3.12.2 Организации совместной работы с задействованным по профилю деятельности персоналом (в т.ч. независимым от проведенных работ/оказанных услуг контрагенту) для выявления причин, вызвавших сбой в системе управления и/или бизнес-процессах, который привел к появлению претензии; проводит независимый анализ на основе полученных (по эл. почте, на совещаниях, кружках качества и т.п.) данных от работников; результаты независимого анализа фиксирует в журнале.

5.3.12.3 Обеспечения разработки корректирующих действий (по устранению причин в будущем) руководителем структурного подразделения, в котором возникло обнаруженное несоответствие. При выявлении несоответствующей продукции/услуги/работы, руководитель структурного подразделения аккредитованной структуры обеспечивает выполнение требований СТО 07; начальник ОСМ может инициировать проведение кружка качества (с привлечением должностных лиц ЦСМ) при выявлении системных повторяющихся претензий.

5.3.12.4 Контроля за внесением изменений в действующие ЛНА или разработкой нового ЛНА разработчиком, при необходимости (изменение схемы процесса/процедуры, шаблонов записей и т.п.).

5.3.12.5 Обеспечения регистрации данных о результатах рассмотрения претензий в текущем году и хранения «Журнала удовлетворенности потребителей» в локальной сети: [\\nn-s-fs-01\LNA](#)

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2022	Взамен Правил 001-2019
		Страница 10 из 15

NCSM\1 СМК\9 Удовлетворенность потребителя (доступ для чтения предоставлен всем работникам ЦСМ).

5.3.13 **Руководителю структурного подразделения** обращение направляется:

а) для сбора данных к проведению качественного анализа, выявления причин возникшего несоответствия, принятия решения, разработки и направления проекта ответа работнику юридического отдела для проведения независимого анализа и формирования исходящего письма в СЭД потребителю;

б) для проведения независимого анализа ОСМ в части выявления сбоев в системе менеджмента ЦСМ, выявления причин, вызвавших несоответствие, разработки коррекции, корректирующих действий, регистрации их в журнале (СТО 07), обеспечении выполнения всех зарегистрированных мероприятий в установленный срок.

5.3.14 **Владельцу процесса** (и главному метрологу - в случае претензии к МС) обращение направляется для организации работ по рассмотрению претензии, согласования/подтверждения/одобрения правильно принятых решений в проекте ответа потребителю, подготовленного подчиненным руководителем структурного подразделения в СЭД.

5.3.15 **Главному бухгалтеру** обращение направляется на контроль сроков и оплаты штрафов, пени, задолженности и т.п.

5.3.16 Прослеживаемость анализа рассмотрения претензий и ответа ЦСМ потребителю осуществляется в СЭД.

5.3.17 В случае, если претензия не имеет отношения к деятельности ФБУ «Нижегородский ЦСМ», а также к деятельности заказчиков оказанных услуг, работник юридического отдела в течение 5 рабочих дней информирует автора обращения о невозможности рассмотрения претензии в связи с указанными обстоятельствами путем оформления официального письма в СЭД.

5.3.18 В случае получения уведомления от предъявителя претензии о несогласии с вариантом решения или ответом на обращение претензия остается не удовлетворенной, идентифицируется как повторная и проходит полный цикл рассмотрения в соответствии с требованиями настоящего стандарта. Участники процесса согласно блок-схеме №1 рассматривают альтернативные формы и варианты решения разногласия, в т.ч. возможна передача рассмотрения претензии дополнительным исполнителям, назначенными директором ЦСМ в СЭД.

5.3.19 В случае повторного несогласия предъявителя претензии с решением, он информируется начальником юридического отдела о праве удовлетворения претензии в установленном законодательством порядке путем оформления исходящего письма в СЭД. Последующие обращения предъявителя претензии (того же или другого) по тому же предмету претензии в отношении того же потребителя (заказчика) оказанных услуг (в случае претензии, имеющей к нему отношение), при принятии решения о признании претензии, не обоснованной, регистрируются в установленном порядке с соответствующей отметкой.

5.3.19 Информация о претензиях и результатах их рассмотрения/удовлетворения (за установленные периоды) представляется работником юридического отдела в ОСМ по запросу для составления отчетов СМК и/или проведения анализа функционирования СМК со стороны руководства (СТО 08).

5.4 Этап III (Check). Процедура контроля

5.4.1 Начальник структурного подразделения контролирует регистрацию и выполнение коррекций/корректирующих действий, а также оформление их результатов в соответствии с требованиями СТО 07.

5.4.2 Главный бухгалтер обеспечивает своевременность произведенной оплаты по признанным претензиям (штрафы, пени, задолженность и т.п.)

5.4.3 Начальник ОСМ обеспечивает контроль:

а) регистрации данных проведенного анализа претензий;

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2022	Взамен Правил 001-2019
		Страница 11 из 15

б) оценки партнерства контрагентами на официальном сайте ФБУ «Нижегородский ЦСМ» через инструмент контроля удовлетворенности потребителей «Анкета удовлетворенности», результаты которого применяются руководством для анализа СМК (данные представляются в годовом отчете).

в) внедрение изменений в СМК/ЛНА по результатам анализа выявленных несоответствий в системе управления (при необходимости).

5.4.4 Внутренние аудиторы СМК проводят выборочный контроль выполнения требований настоящего стандарта работниками ЦСМ на внутренних аудитах.

5.4.5 Отчет о претензиях за установленный период предоставляет:

- а) начальник ЮО в ОСМ для формирования годового отчета функционирования СМК;
- б) начальник ОСМ высшему руководству на Совет по качеству (СТО 08).

5.4.6 При возникновении необходимости в проведении служебного расследования применяются требования СТО 40.

5.4.7 Корректирующие действия, разработанные для устранения причин выявленных несоответствий (указанных в претензии контрагента, признанной ЦСМ), считаются результативным, если подобная претензия не повторилась в следующем году. При рассмотрении причин несоответствий руководителем структурного подразделения рассматриваются все потенциальные риски и в случае необходимости, выполняются требования СТО 6.1-29.

5.5 Этап IV (Act). Процедура улучшения

5.5.1 К процедуре улучшения процесса управления претензиями относятся следующие мероприятия:

5.5.1.1 В Центре могут проводиться совещания разного уровня, направленные на корректировку действующих требований к бизнес-процессам, процедурам, операциям и т.п., например:

а) оперативные совещания с руководителями структурных подразделений возглавляет директор ЦСМ (протоколы с мероприятиями по улучшению размещены: [\\nn-s-fs-01\LNA NCSM\8 Доска качества\Протоколы совещаний](#));

б) совещания подразделений метрологической службы (протоколы размещены: [\\nn-s-fs-01\LNA NCSM\8 Доска качества\Журнал оперативных совещаний подразделений](#));

в) совещания иных структурных подразделений (ответственные за оформление и хранение руководители структурных подразделений);

г) кружки качества (ф. 05-СТО 03) организуют (на основании изучения лучших практик, предложений работников, бенчмаркинга, оценки удовлетворенности потребителей и др.):

1) менеджеры по качеству аккредитованных структур по согласованию с владельцем бизнес-процесса в области СМК в зоне ответственности аккредитованной структуры (бизнес-бизнес-процесса);

2) работники ОСМ по выявленным отклонениям, лучшим практикам, предложениям по улучшению системы менеджмента качества Центра.

д) совещания группы качества (ф. 05 - СТО 03) организует начальник ОСМ, в состав которой могут приглашаться менеджеры по качеству аккредитованных структур, руководители и специалисты любых структурных подразделений. Один из основных видов деятельности группы качества – разработка и актуализация ЛНА в соответствии с требованиями законодательства РФ к конкретному бизнес-процессу (аккредитованной структуре) и создание целостной системы менеджмента качества Центра. Результатами совещаний/согласований, как правило, является разработанный ЛНА или протокол с мероприятиями, направленными на совершенствование бизнес-процессов/услуги/работы/процедуры/операции или изменения в системе управления.

5.5.1.2 При выявлении несоответствий по результатам внутренних аудитов оформляется отчет о несоответствиях (ф. 04-СТО 06), в котором назначенными работниками проводится анализ причин обнаруженных несоответствий и разрабатываются (при необходимости) корректирующие действия,

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2022	Взамен Правил 001-2019
		Страница 12 из 15

направленные на улучшение деятельности, т.к. должны устранять причины и влиять на исключение системных ошибок/несоответствий.

5.5.1.3 По результатам внешних проверок ответственный куратор проверки направляет заключение/акт/протокол или иной документ должностным лицам по профилю деятельности, в котором зафиксировано несоответствие или рекомендации, для принятия мер по исключению повторных замечаний. Как правило, рекомендуется оформлять протокол по установленной форме, в котором разрабатывать мероприятия по усовершенствованию деятельности.

6. ЗАПИСИ

В соответствии с требованиями настоящего стандарта должны заполняться следующие записи:

6.1 Журнал удовлетворенности потребителей - ф. 01- СТО 35.

7. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

7.1 Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ».

7.2 Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

7.3 Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020г. N 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации».

7.4 ГОСТ Р 54295- 2010/ISO/PAS 17003:2004 «Жалобы и апелляции. Принципы и требования».

7.5 ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях.

7.9 СТО 03-2022 «Управление документированной информацией».

7.10 СТО 04-2022 «Делопроизводство и архив. Требования к оформлению документов и ведению архива».

7.11 СТО 06-2022 «Внутренние аудиты СМК»

7.12 СТО 07 «Управление несоответствующими результатами процесса».

7.13 СТО 08 «Анализ СМК со стороны руководства».

7.14 СТО 6.1-29 «Управление рисками и возможностями».

7.15 СТО 40-2022 «Проведение служебного расследования».

Примечание

При пользовании настоящим стандартом необходимо проверить действие ссылочных документов в информационной системе общего пользования (например, Консультант+, ТехЭксперт и т.п.). Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2022	Взамен Правил 001-2019
		Страница 13 из 15

ф. 01- СТО 35

Журнал удовлетворенности потребителей
Вкладка «Журнал претензий» (рекомендуемая форма, образец для заполнения)

№ претензии	Вх. №, дата (СЭД)	Наименование организации, выставившей претензию	Классификация заинтересованной стороны	Краткая классификация претензии	Расшифровка претензии (из письма заказчика)	ФИО руководителя направления деятельности (Единое окно)	Ответ ЦСМ (исх. №, дата; признаем или не признаем)	Причина появления претензии	Коррекция или корректирующие действия	Отметка о выполнении

Вкладка «Журнал благодарностей»

№ п/п	Вх. №, дата (СЭД)	Наименование организации, направившей благодарственное письмо	Классификация заинтересованной стороны (заказчик, органы власти, СМИ и т.п.)	Содержание благодарственного письма
1.				

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2022	Взамен Правил 001-2019
		Страница 14 из 15

Разработчик документа:

Начальник юридического отдела

должность

В.В. Важдаев

Фамилия И.О.

Начальник ОСМ

должность

Е.В. Пашина

Фамилия И.О.

Согласовано:

Главный метролог, менеджер по качеству в области
единства измерений

должность

Т.Б. Змачинская

Фамилия И.О.

Менеджер по качеству
ИЦ «Нижегородиспытания»

должность

Е.С. Борисова

Фамилия И.О.

Менеджер по качеству
органа по сертификации

должность

А.В. Новиков

Фамилия И.О.

Менеджер по качеству группы МСИ

должность

П.Ю. Короткова

Фамилия И.О.

