



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 – 2025

Утвержден и введен приказом

№ 757 от 23.12.2025

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

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 2 из 18

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Назначение	2
2.	Область применения	2
3.	Термины и сокращения	2
4.	Ответственность	4
5.	Требования	6
6.	Записи	14
7.	Нормативные ссылки	14
	Форма 01-СТО 35 «Журнал удовлетворенности потребителей»	15
	Лист регистрации изменений	17

1. НАЗНАЧЕНИЕ

1.1 Целью разработки настоящего стандарта является установление единого порядка рассмотрения обращений потребителей, а также иных заинтересованных сторон, связанных с невыполнением обязательств со стороны Центра в рамках заключенных договоров, нарушением законодательных актов РФ, нормативных документов, сроков, качества работ/услуг, коммуникаций, иное.

1.2 Настоящий стандарт размещен в открытом доступе на официальном сайте ФБУ «Нижегородский ЦСМ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по ссылке: <https://nncsm.ru/o-tsentre/dokumenty/> и применим для информирования всех заинтересованных сторон об установленных правилах управления обращениями, входящими в ФБУ «Нижегородский ЦСМ».

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» (выполняющих работы/оказывающих услуги в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 26 октября 2020г. N 707, ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ ISO 13485, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1, ГОСТ ISO/IEC 17025, ГОСТ ISO/IEC 17043, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065).

Примечание:

Исключение составляют ЛНА аккредитованных структур, требования к которым установлены законодательными актами РФ и нормативными документами (например, к апелляционным жалобам в органах по сертификации согласно ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065).

2.2. Положения настоящего стандарта не распространяются на обращения иных заинтересованных лиц по теме, не связанной с настоящим стандартом и подлежащей рассмотрению в рамках СТО 41.

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 сравнительных испытаний и т.д.) ФБУ «Нижегородский ЦСМ», аккредитованного 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.

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 3 из 18

3.3 Благодарность – один из видов обращений потребителей, при которых потребители выражают в адрес Центра свою благодарность и признательность.

3.4 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.

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

Примечание:

Жалоба - один из видов обращений (претензии, требования) потребителей в адрес Центра, выраженный в неудовлетворенности надлежащим выполнением обязательств со стороны Центра в рамках заключаемых (или заключенных) потребителями с Центром доходных договоров. Для цели определения ответственных должностных лиц по жалобам, последние условно делятся на:

а) неудовлетворенность потребителя (письма, содержащие в себе требование в отсутствие предупреждения о возможном обращении в суд в случае его неисполнения, которое не заявляется как в тексте жалобы, так и не подразумевается);

б) претензии.

3.6 Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

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

3.8 Необоснованная жалоба – это жалоба, из которой явно не следует нарушения прав потребителя, либо нарушения незначительны, либо потребителем не представлены доказательства этих нарушений жалобы.

Примечание

Необоснованные жалобы (претензии, требования), как правило, содержат 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.

3.9 Обоснованная жалоба - это жалобы, в результате рассмотрения которой подтверждены указанные в ней факты или нарушения, удовлетворены требования потребителя и предприняты коррекция/корректирующие действия и меры к восстановлению прав и законных интересов потребителя.

Примечание

Обоснованными являются жалобы, справедливость которых не вызывает никаких сомнений: товар имеет явный дефект или услуга предоставлена некачественно. Работа с обоснованными жалобами должна иметь своим результатом безоговорочное удовлетворение требований потребителя и дальнейшее выяснение обстоятельств нарушения.

3.10 Обращения потребителей – это направленные в Центр в письменной форме, в форме электронного документа или устного обращения в форме предложения, заявления, благодарности или жалобы. Обращения могут быть поданы несколькими потребителями – коллективные обращения, и одним потребителем -индивидуальные обращения.

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

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

3.13 Потребитель (заказчик, контрагент, клиент) - это физическое (в том числе физическое лицо в статусе ИП или самозанятого) или юридическое лицо, которые имеют намерение заказать либо заказывают и используют работы/услуги Центра для личных нужд или нужд организации - потребителя.

3.14 Предложения (заявления) потребителей – виды обращений потребителей с рекомендациями по совершенствованию деятельности Центра или просьбой о содействии в реализации их прав, связанных с деятельностью Центра.

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 4 из 18

3.15 **Удовлетворенность потребителя** - восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

3.16 **СЭД** – система электронного документооборота.

3.17 **ОДиА** – отдел делопроизводства и архива.

3.16 **ОСМ** – отдел систем менеджмента.

3.17 **СМК** – система менеджмента качества.

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

3.19 **ЮО** – юридический отдел.

3.20 **МС** - метрологическая служба

3.21 ОРК - отдел по работе с клиентами.

3.22 ОПиВЗ - отдел приема и выдачи заказов.

3.21 Обозначение элементов в блок-схеме:

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

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

№.№ п/п	Ответственное лицо	Возложена ответственность за:
4.1	Директор Центра	а) руководство процедурой управления обращениями потребителей и принятие окончательных решений по ним.
4.2	Заместители/помощники директора, руководители направлений деятельности, руководители аккредитованных структур (владельцы процессов), главный метролог	а) решение спорных вопросов в связи с поступившими жалобами; б) анализ причин, вызвавших обращение потребителей в виде жалобы; в) согласование мероприятий (коррекций) по устранению жалобы 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; 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 обращения; б) анализ причин поступившего обращения; разработку и обеспечение выполнения коррекций в установленные сроки; в) разработку, выполнение в установленные сроки и результативность корректирующих действий (мероприятий) по результатам рассмотрения обращения; г) предоставление работникам Центра (задействованным в процедуре управления обращениями) обоснованных выводов, решений и действий по жалобе; 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 по рассмотрению жалобы.
4.4	Начальник юридического отдела	а) организацию своевременного и беспристрастного рассмотрения жалобы, привлечение ответственных работников по направлению обращения для предоставления обоснованных и адекватных данных и решений по ним;

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 5 из 18

№.№ п/п	Ответственное лицо	Возложена ответственность за:
		<p>б) проведение независимого анализа причин возникновения обращения и соблюдение требований действующего законодательства РФ по ним;</p> <p>в) подготовку официального ответа на жалобу потребителя в СЭД; направление на согласование руководителю подразделения и владельцу процесса; контроль подписания исходящего письма директором Центра; контроль регистрации в СЭД ОДиА и направление потребителю;</p> <p>г) предоставление в СЭД четкого, краткого, обоснованного отчета-комментария на поставленную задачу;</p> <p>д) предоставление сведений о проделанной работе с жалобами контрагентов за установленный период по запросу работников ОСМ для формирования годового отчета функционирования СМК и иной отчетности для руководства Центра.</p>
4.5	Начальник ОСМ	<p>а) регистрацию обращений в журнале по ф. 01- СТО 35 в локальной сети;</p> <p>б) организацию независимого анализа причин сбоя в СМК;</p> <p>в) контроль разработки ответственными лицами коррекций и корректирующих действий;</p> <p>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;</p> <p>д) предоставление сведений для анализа со стороны руководства в годовом отчете функционирования СМК на Совет по качеству и иной отчетности руководству Центра;</p> <p>е) контроль выполнения корректирующих действий при проведении внутренних аудитов.</p>
4.6	Главный бухгалтер	а) осуществление контроля за своевременной оплатой пени, штрафов, задолженности и т.п. перед потребителями;
4.7	Начальник ОДиА	<p>а) направление в СЭД обращений установленным должностным лицам в соответствии с СТО 04 и контроль сроков исполнения задач.</p> <p>б) своевременную регистрацию исходящего письма в СЭД и отправку ответа потребителю</p>
4.8	Начальник ОРК	<p>а) контроль выполнения обязательств со стороны Центра по входящему (в СЭД) письму- жалобе потребителя;</p> <p>б) организацию проведения переговоров с потребителем по входящей жалобе;</p> <p>в) краткий отчет о проведенной работе в СЭД по входящему письму- жалобе.</p>
4.9	Начальник ОПиВЗ	<p>а) контроль за приемкой и выдачей средств измерений, организацией доставки средств измерений потребителям в рамках исполнения доходных договоров;</p> <p>б) контроль за своевременностью и полнотой выставления потребителям первичной документации по доходным договорам, государственным контрактам, в том числе ГОЗ;</p>
4.8	Работники ЦСМ	<p>а) самостоятельное изучение ЛНА в локальной сети с последующим обязательным выполнением требований в части, касающейся своей деятельности;</p> <p>б) выполнение требований настоящего стандарта;</p> <p>За невыполнение требований настоящего стандарта к работникам могут быть применены меры дисциплинарных взысканий, установленных законодательством РФ.</p>

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 6 из 18

5. ТРЕБОВАНИЯ

5.1 Общие положения

5.1.1 Работа с обращениями в Центре - это инструмент, позволяющий лучше понимать тенденции развития рынка, 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 Центра, являющаяся частью результативного подхода к управлению обращениями клиентов, который предусматривает:

а) предупреждение возникновения неудовлетворенности заинтересованных сторон (в виде жалоб, претензий, требований);
 б) внутреннюю работу с обращениями, направленными на досудебное урегулирование вопросов;

в) внешнее урегулирование спорных вопросов в ситуациях, когда не удастся урегулировать обращение потребителя силами ФБУ «Нижегородский ЦСМ».

5.1.2 Действия Центра по управлению обращениями контрагентов заключаются в:

а) обеспечении независимого и беспристрастного рассмотрения 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 жалобы;

в) соблюдении сроков рассмотрения жалоб и принятия по ним решений для подготовки и направления ответа потребителю;

г) максимально возможном удовлетворении интересов как стороны, обратившейся с жалобой, 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 Центр обеспечивает право потребителей на предоставление возможности независимого обращения в Центр согласно действующему законодательству РФ. Потребитель может:

а) получить справочную информацию о каналах связи на сайте Центра по ссылке: Для клиентов - Обратная связь – Жалобы, предложения: <https://nncsm.ru/klientam/zhaloby-predlozheniya.html>;

б) оценить партнерские отношения по результатам выполненных Центром работ/оказанных услуг по ссылке: Для клиентов - Обратная связь - Анкета удовлетворенности потребителя: <https://nncsm.ru/klientam/obratnaya-svyaz.html>

в) направить официальное обращение (письмо) в ФБУ «Нижегородский ЦСМ» на электронную почту mail@nncsm.ru или передать обращение нарочным.

5.1.4 Обращения контрагентов, содержащие прямые или скрытые угрозы, заведомо ложную информацию, клевету, прямое или скрытое указание на ведение недобросовестной конкурентной борьбы, а также анонимные, в адрес:

а) работников ФБУ «Нижегородский ЦСМ» и Центра в целом,

б) потребителя (заказчика) оказанных услуг и его работников,

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

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 7 из 18

5.1.5 Все споры и разногласия, возникающие между потребителем и исполнителем, разрешаются путем переговоров между сторонами. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде в установленном законодательством порядке, если иной порядок не установлен действующим законодательством РФ или сторонами в договоре. Иск может быть заявлен в суд только после получения отказа от другой стороны на предложение исполнить обязательства, либо неполучения ответа в срок, установленный действующим законодательством РФ или договором.

5.1.6 Порядок правового информирования и правового просвещения населения

5.1.6.1 Центр, как участник государственной системы бесплатной юридической помощи, оказывает бесплатную юридическую помощь на основании ФЗ от 21.11.2011 № 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации" только по вопросам, относящимся к компетенции Центра.

5.1.6.2 Граждане, желающие получить консультацию, должны заполнить заявку, размещенную на сайте Центра:

- а) <https://nncsm.ru/o-tsentre/dokumenty/> «Работа с референтными группами или
- б) <https://nncsm.ru/> О Центре-Документы – Работа с референтными группами – Заявка на личный прием к директору и его заместителям:

ф.02-СТО 35

Заявка на личный прием к директору ФБУ «Нижегородский ЦСМ» и его заместителям

Ф.И.О.	
Телефон	
E-mail	
Адресат	
Тема	
Комментарий	

Примечание – Отправляя заявку по указанному адресу Вы даете согласие на обработку персональных данных.

5.1.6.3 После заполнения заявку необходимо направить по адресу mail@nncsm.ru

5.1.6.4 В случае отсутствия возможности отправки заявления через электронную почту, граждане могут позвонить в приемную директора Центра, оставить устную заявку, которую оформит секретарь директора по ф. 02-СТО 35 и направит ее в ОДиА для регистрации в СЭД и направления на рассмотрение директору.

5.1.6.5 Директор Центра определяет дату и часы приема в СЭД; секретарь сообщает заявителю о посещении Центра для получения консультации, которая должна быть оказана в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации ОДиА в СЭД письменного обращения (в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ»).

5.2 Этап I (Plan). Процедура планирования

5.2.1 Центр планирует работу с обращениями как метод сохранения постоянных потребителей и приобретения новых.

5.2.2 Наличие отрицательных отзывов воспринимается Центром как показатель неравнодушия потребителей товаров или услуг, благодаря которым Центр стремится выстраивать работу по улучшению показателей своей деятельности - устранение имеющихся недостатков и стремление избежать их появления в будущем периоде.

5.2.3 На сайте Центра размещена анкета удовлетворенности потребителей. Потребитель имеет независимый доступ для оценки партнерства по критериям. Доступ к оценкам партнеров предоставлен

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 8 из 18

только отделу систем менеджмента, который предоставляет статистические данные директору Центра, а также 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.

5.2.4 Анализ удовлетворенности потребителей проводится высшим руководством согласно СТО 08 и является одним из критериев оценки результативности СМК Центра.

5.2.5 Расчет удовлетворенности потребителей (в составе годового отчета) производит отдел систем менеджмента двумя способами:

а) количество удовлетворенных контрагентов = Общее количество контрагентов – количество неудовлетворенных контрагентов, направивших претензии;

б) процент (%) удовлетворенных потребителей = $\frac{\text{Количество удовлетворенных контрагентов} \times 100\%}{\text{Общее количество контрагентов}}$

5.2.6 Планируемый уровень жалоб (СТО 08) представлен в таблице ниже:

Степень удовлетворенности внешних потребителей и заинтересованных сторон	10 баллов – от 70% до 100%	норма
	7 баллов – от 60% до 70%	наблюдение или вмешательство
	4 балла – от 50% до 60%	
	Менее 50%	вмешательство

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 местонахождения Центра (г. Н. Новгород, ул. Республиканская, д. 1), по иным адресам, указанным в ЕГРЮЛ (по месту нахождения филиалов и представительств); посредством электронной почты на адрес mail@nncsm.ru, через социальные сети официальный сайт Центра www.nncsm.ru, осуществляться в иной форме, соответствующей характеру сообщения и отношений, информация о которых содержится в таком сообщении.

5.3.1.1 **Жалобы** со статусом «неудовлетворенность потребителя» - обращения, вызванные неудовлетворенностью заинтересованных сторон нарушением сроков, причинением ущерба оборудованию, уплатой штрафов, пени, иное и требующие реагирования, управляются согласно блок-схеме № 2.

5.3.2 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации ОДиА в СЭД письменного обращения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ или сроков, установленных потребителем. Директор Центра может устанавливать в СЭД внутренние сроки рассмотрения жалоб.

5.3.3 В соответствии с п.п.1 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 г. №412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» аккредитованные структуры Центра обязаны рассматривать жалобы и обращения, относящиеся к их деятельности (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и давать ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления.

5.3.4 Организация рассмотрения и принятия окончательных решений по обращениям в Центре проводится должностными лицами, не участвовавшими в работах и не принимавшими решений по результатам данных работ, в отношении которых поступило данное обращение. Процедура управления жалобами:

а) со статусом «претензия/требование» установлена в блок-схеме № 1,

б) иными обращениями – в блок-схеме № 2.

5.3.5 **Жалобы** потребителей со статусом «претензии/требования» это жалобы, требующее регистрации и реагирования:

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 9 из 18

а) подразумевают возможность возникновения гражданско-правового спора; содержат требования и иные сведения, необходимые для урегулирования спора; перечень прилагаемых к претензии документов;

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

в) содержат 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;

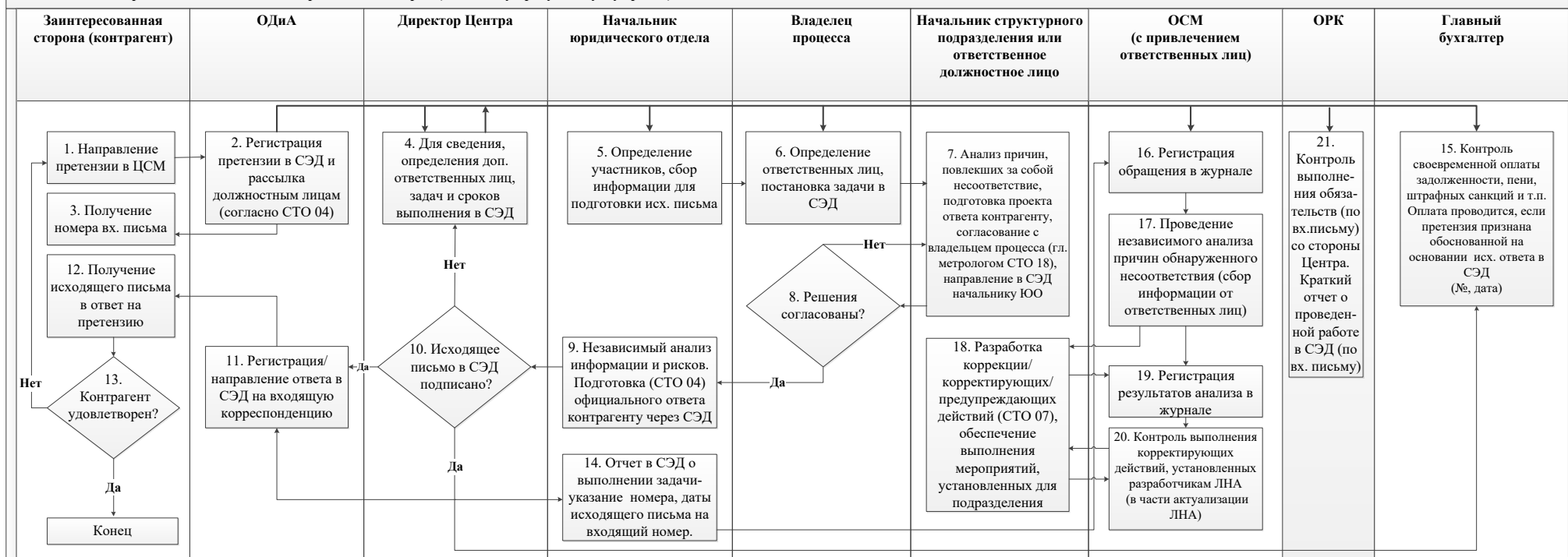
г) содержит набор обязательных реквизитов и подпись лица, наделенного соответствующими полномочиями; обращение обязательно должно содержать информацию, благодаря которой можно достоверно установить, от кого исходит обращение и кому оно адресовано; в тексте обращения как минимум должны присутствовать 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 жалобу, может иметь доступ к информации о текущем состоянии дела на всех этапах ее рассмотрения посредством официального запроса. Данная информация предоставляется Центром в виде ответа на официальный запрос заявителя жалобы и может содержать следующие сведения:

- а) статус рассмотрения жалобы в произвольной форме;
- б) сроки рассмотрения жалобы;
- в) предложения по исправлению создавшейся ситуации.

Блок-схема №1 Управление жалобами заинтересованных сторон (к качеству продукции/услуг/работ)



Блок-схема № 2. Управление обращениями (письмами), вызванными неудовлетворенностью заинтересованных сторон (нарушение сроков, задолженность по оплате, иное)



ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 12 из 18

5.3.7 В день поступления входящего обращения работник ОДиА регистрирует и направляет входящую корреспонденцию в СЭД установленным лицам (СТО 04). Классификация обращений по видам осуществляется работником ОДиА, регистрирующим обращение, который, в случае сомнения в определении статуса жалобы, вправе обратиться к начальнику юридического отдела.

5.3.8 **Директору Центра направляется** обращение для контроля и установления внутренних сроков ответственным (и привлекаемым) лицам за проведение анализа и отправки ответа автору обращения.

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

5.3.9.1 классификации жалобы и отнесения(подтверждения) ее к разряду претензии;

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 указание в «связанных документах» в СЭД на исходящее письмо, информирование в СЭД участников рассмотрения жалобы о результатах анализа, (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 (запрошенных ЮО в ответственных структурных подразделениях Центра);

в) запроса у потребителя дополнительных недостающих сведений и материалов по рассматриваемому вопросу (при необходимости и невозможности предоставления данных исполнителем работ/услуг со стороны Центра);

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 актами, 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 в локальной сети благодарностей, заявлений, претензий, требований в «Журнале удовлетворенности потребителей» по установленной форме (ф.01–СТО 35);

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

5.3.12.3 обеспечения разработки коррекций/корректирующих действий (по устранению причин в будущем периоде), предупреждающих действий или действий по управлению рисками 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 Центра) при выявлении системных повторяющихся жалоб.

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 13 из 18

5.3.12.4 контроля за внесением изменений в действующие ЛНА или разработкой нового ЛНА разработчиком, при необходимости (если результаты анализа привели к решениям об изменении схем процесса/процедуры, шаблонов записей и т.п.).

5.3.12.5 обеспечения регистрации данных о результатах рассмотрения жалоб в текущем году и хранения «Журнала удовлетворенности потребителей» в локальной сети: \\nn-s-fs\LNA_NCSM\1_CMK\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 (блок-схема № 2) и направления начальнику юридического отдела для проведения независимого анализа и формирования исходящего письма в СЭД потребителю (блок-схема №1);

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, выставления первичных документов в части государственных контрактов, в том числе по ГОЗ и т.п.

5.3.16 **Начальнику отдела по работе с клиентами** обращения направляются для проведения контроля за исполнением обязательств Центра перед заинтересованными сторонами (в т.ч. контрагентами) согласно условиям договора или иных установленных требований, проведения переговоров с потребителями по возникшим вопросам.

5.3.17 **Начальнику ОПиВЗ** обращение направляется для контроля за своевременностью и полнотой выставления первичной документации по доходным договорам, контроля за приемкой и выдачей средств измерений/оборудования, организацией доставки средств измерений в рамках исполнения доходных договоров и разработки корректирующих действий в целях исключения несоответствий в будущих периодах.

5.3.18 Прослеживаемость анализа рассмотрения обращений и ответа ЦСМ потребителю/заинтересованной стороне осуществляется в СЭД.

5.3.19 В случае, если обращение не имеет отношения к деятельности ФБУ «Нижегородский ЦСМ», а также к деятельности потребителей 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.

5.3.20 В случае получения уведомления от предъявителя претензии о несогласии с вариантом решения или ответом, обращение остается не удовлетворенным, идентифицируется как повторное и проходит полный цикл рассмотрения в соответствии с требованиями настоящего стандарта. Участники процесса согласно блок-схеме №1 рассматривают альтернативные формы и варианты решения разногласий, в т.ч. с привлечением дополнительных исполнителей, назначенных директором Центра в СЭД.

5.3.21 Последующие обращения предъявителя жалобы по тому же предмету, при принятии решения о признании жалобы необоснованной, регистрируются в установленном порядке с соответствующей отметкой.

5.3.22 Информация о жалобах и результатах их рассмотрения/удовлетворения (за установленные периоды) представляется начальником юридического отдела в ОСМ по запросу для

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 14 из 18

составления отчетов СМК руководству Центра и 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/предупреждающих действий и действий относительно управления рисками, а также оформление несоответствующих результатов процесса (по жалобам потребителей) в соответствии с требованиями СТО 07.

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

5.4.3 Начальник ОСМ обеспечивает контроль:

а) регистрации данных проведенного анализа обращений;

б) оценки партнерства заинтересованными сторонами 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, СТО 08).

в) внедрения изменений в 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 Центра на внутренних аудитах.

5.4.5 Отчет о жалобах в статусе «претензии/требования» за установленный период предоставляет:

а) начальник ЮО директору Центра;

б) начальник ЮО в ОСМ (по запросу) для формирования годового отчета функционирования СМК;

в) начальник ОСМ высшему руководству на Совет по качеству (СТО 08).

5.4.6 При возникновении необходимости (по решению директора Центра) в проведении служебного расследования применяются требования СТО 40.

5.4.7 Корректирующие действия, разработанные для устранения причин выявленных несоответствий (указанных в жалобе потребителя и признанной ЦСМ), считаются результативным, если подобная жалоба не повторилась в следующем году. При рассмотрении причин несоответствий руководителем структурного подразделения рассматриваются все потенциальные риски, и в случае необходимости, выполняются требования СТО 05.

5.5 Этап IV (Act). Процедура улучшения

5.5.1 В Центре внедрена система непрерывных улучшений, инструменты и методы которой утверждены в СТО 02.

5.5.2 В Центре проводятся совещания разного уровня (в том числе кружки качества, СТО 02; Совет по качеству, СТО 08), направленные на оптимизацию, автоматизацию, улучшение действующих требований к процессам, процедурам, записям, операциям, а также проводятся внутренние аудиты и внешние проверки (СТО 06), способствующие повышению эффективности процессов.

5.5.3 При выявлении проблемы (СТО 02), претензии (СТО 35), несоответствия (СТО 07) или поступлении предложений от работников/партнеров/заказчиков/иных заинтересованных сторон (СТО 02) проводится анализ причин и предложений (перед внедрением новых шагов процесса) и разрабатываются (при необходимости) коррекция и/или корректирующие/предупреждающие действия (в т.ч. мероприятия по управлению рисками), направленные на повышение эффективности процесса, улучшения процедуры, снижение потерь, сокращения ресурсов, шагов процессов и т.п.

5.5.4 По результатам проведенных мероприятий решения должны быть доведены до разработчика ЛНА для:

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 15 из 18

- а) внесения изменений в действующие документы (СТО 03);
- б) ознакомления работников Центра с новыми требованиями для исполнения.

6. ЗАПИСИ

6.1 Журнал удовлетворенности потребителей (в электронном виде в локальной сети) - ф. 01-СТО 35: [\\Nn-s-fs\LNA NCSM\8 Доска качества\1 Журнал удовлетворенности потребителей.](#)

7. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 7.1 Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ О порядке рассмотрения обращения граждан РФ.
- 7.2 Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ Об аккредитации в национальной системе аккредитации.
- 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 ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.
- 7.5 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.
- 7.6 ГОСТ ISO 13485 Изделия медицинские. Системы менеджмента качества. Требования для целей регулирования.
- 7.7 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020 Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции.
- 7.8 ГОСТ ISO/IEC 17025 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий.
- 7.9 ГОСТ ISO/IEC 17043 Оценка соответствия. Требования к проверкам квалификации.
- 7.10 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.
- 7.11 СТО 02 Лидерство. Система непрерывных улучшений.
- 7.12 СТО 03 Управление документированной информацией.
- 7.13 СТО 04 Делопроизводство и архив.
- 7.14 СТО 06 Внутренние аудиты и внешние проверки.
- 7.15 СТО 07 Управление несоответствующими результатами процессов. Корректирующие и предупреждающие действия.
- 7.16 СТО 08 Анализ СМК со стороны руководства.
- 7.17 СТО 40 Проведение служебного расследования.
- 7.18. СТО 41 Правовое обеспечение.

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 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 16 из 18

ф. 01- СТО 35

Журнал удовлетворенности потребителей

Вкладка «Журнал претензий и корректирующих действий»

№ претензии	Вх. №, дата (СЭД)	Наименование организации, выставившей претензию	Классификация заинтересованной стороны	Классификация претензии	ФИО руководителя направления деятельности или Единое окно	Ответ ЦСМ (Исх. номер, дата) Признаем или отказ	Расшифровка претензии	Причина появления претензии	Коррекция или корректирующие действия (Что надо сделать, чтоб ошибка не повторялась?)	Краткий итог
1.										

Вкладка «Журнал благодарностей»

№ п/п	Вх. №, дата (СЭД)	Наименование организации, от которой получена благодарность	Содержание благодарности (о чем или кому?)	Классификация заинтересованной стороны (заказчик, органы власти, СМИ и т.п.)	Примечание
1.					

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 35-2025	Взамен СТО 35-2024 (приказ № 569 от 09.10.2024)
		Страница 17 из 18

Разработчик документа:

Начальник юридического отдела

должность

А.Н. Комлева

Фамилия И.О.

Начальник ОСМ

должность

Е.В. Пашинина

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

В.В. Гаспирович

Фамилия И.О.

Менеджер по качеству
органа по сертификации продукции,
органа инспекции

должность

А.В. Новиков

Фамилия И.О.

Руководитель группы МСИ, менеджер по качеству

должность

П.Ю. Короткова

Фамилия И.О.

Менеджер по качеству ОСПУ

должность

И.С. Дорофеев

Фамилия И.О.

