

УТВЕРЖДАЮ

Директор НИИИФП им. А.Н. Севченко БГУ

П.В. Кучинский

11 11 2013 г.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАКАЗЧИКОМ

Стандарт предприятия

СТП Д 7.2.2-01-2013

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по научной работе,
представитель руководства
по качеству

Дудчик Ю.И. Дудчик
11 11 2013 г.

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 2	Листов 27
--	--	--------	-----------

Ключевые слова: договор хозяйственный, договор закупки, юридическая экспертиза, анализ, визирование, внешнеэкономическая деятельность, интеллектуальная собственность, закупки, товары, работы, услуги, гарантийный срок, рекламация

ПРЕДИСЛОВИЕ

- 1 РАЗРАБОТАН отделом метрологии и стандартизации
- 2 ИСПОЛНИТЕЛИ Дудчик Ю.И., заместитель директора по научной работе;
Попечиц С.В., экономист; Попков А.П., начальник отдела метрологии и стандартизации
- 3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ: приказом директора
от _____ 20__ г. № _____
- 4 ДОКУМЕНТ СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СТЬ ISO 9001-2009
- 5 ВВЕДЕН впервые
- 6 ДАТА ВВЕДЕНИЯ _____
- 7 СРОК ДЕЙСТВИЯ _____

Настоящий стандарт не может быть тиражирован и распространён без разрешения представителя руководства, ответственного за систему менеджмента качества НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ

СОДЕРЖАНИЕ

1	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	4
2	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	6
4	ОПИСАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	8
4.1	Общие положения.....	8
5	ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ.....	8
5.1	Общий порядок организации договорной работы.....	8
5.2	Внесение изменений и дополнений в договор	10
5.3	Оформление договоров на закупку товаров (работ, услуг).....	10
5.4	Оформление договорных отношений временных научных коллективов (ВНК)	10
5.5	Оформление внешнеторговых договоров.....	10
5.6	Особенности оформления договоров, связанных с импортом /экспортом специфических товаров (работ, услуг).....	11
5.7	Оформление договоров, связанных с объектами интеллектуальной собственности.....	12
5.8	Оформление договоров о международном сотрудничестве.....	12
5.9	Место хранения договоров и их регистрация.....	13
5.10	Рекламации.....	13
5.11	Оценка удовлетворенности заказчиков.....	14
5.12	Анализ и улучшение деятельности	16
6	РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.....	17
7	ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ.....	17
8	ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ.....	18
	ПРИЛОЖЕНИЕ А (Обязательное) Форма рекламации.....	19
	ПРИЛОЖЕНИЕ Б (Обязательное) Форма сопроводительного письма рекламации	21
	ПРИЛОЖЕНИЕ В (Обязательное) Форма анкеты оценки удовлетворенности заказчика....	22
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	25
	ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....	26
	ЛИСТ РАССЫЛКИ.....	27

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 4	Листов 27
--	--	--------	-----------

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт СТП Д 7.2.2-01-2012 «Взаимодействие с заказчиком» (далее – стандарт) системы менеджмента качества (СМК) Научно-исследовательского учреждения «Институт прикладных физических проблем имени А.Н. Севченко» Белорусского государственного университета (далее – институт) устанавливает единый порядок оформления договорных отношений, включая юридическую экспертизу, а также создания механизма обмена информацией с заказчиком продукции НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ.

1.2 Настоящий стандарт не регламентирует управление информацией касающейся Закона Республики Беларусь от 19.07.2010 г. № 170-З «О государственных секретах», а также управление информацией в рамках деятельности специального (первого) отдела института.

1.3 Требования настоящего стандарта обязательны для всех сотрудников НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ.

1.4 Стандарт разработан во исполнение требований пп. 7.2.1, 7.2.3 СТБ ISO 9001-2009 и входит в состав документов СМК института, обеспечивающих осуществление деятельности по взаимодействию с заказчиком.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 СТБ ИСО 9000-2006 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2.2 СТБ ИСО 9001-2009 Системы менеджмента качества. Требования.

2.3 Постановление ГКНТ Республики Беларусь «Об утверждении примерной формы договора на выполнение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ» от 13.11.2009 г. № 25.

2.4 Указ Президента Республики Беларусь от 1 сентября 2010 г. № 450 «О лицензировании отдельных видов деятельности».

2.5 Закон Республики Беларусь от 13.07.2012 № 419-З «О государственных закупках товаров (работ, услуг).

2.6 Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22.08.2012 № 778 «О некоторых мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О государственных закупках товаров (работ, услуг)».

2.7 Постановление Министерства экономики Республики Беларусь от 22.12.2012 № 119 «Об утверждении примерных форм документов по процедурам государственных закупок и признании утратившими силу некоторых постановлений Министерства экономики Республики Беларусь».

2.8 Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 15.03.2012 № 229 «О совершенствовании отношений в области закупок товаров (работ, услуг) за счет собственных средств».

2.9 Указ Президента Республики Беларусь от 26 июня 2009 г. № 349 «О мерах по совершенствованию порядка создания и условий деятельности временных научных коллективов».

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 5	Листов 27
--	--	--------	-----------

2.10 Постановление ГКНТ Республики Беларусь «Об утверждении форм документов по вопросам деятельности временных научных коллективов» от 14.09.2009 г. № 15.

2.11 Закон Республики Беларусь от 25 ноября 2004 г. № 347-З «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности».

2.12 Указ Президента Республики Беларусь от 27 марта 2008 г. № 178 «О порядке проведения и контроля внешнеторговых операций».

2.13 Указ Президента Республики Беларусь от 4 апреля 2006 г. № 202 «Об освобождении от обложения ввозными таможенными пошлинами и налогом на добавленную стоимость товаров, предназначенных для обеспечения научной, научно-исследовательской и инновационной деятельности».

2.14 Постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 11 ноября 2008 г. № 165 «О порядке осуществления расчетов по внешнеторговым договорам, предусматривающим импорт».

2.15 Указ Президента Республики Беларусь от 17 июля 2006 г. № 460 «О мерах государственного регулирования ввоза и вывоза специфических товаров (работ, услуг)».

2.16 Постановление Государственного военно-промышленного комитета Республики Беларусь и государственного таможенного комитета Республики Беларусь от 28 декабря 2007 г. № 15/137 «Об утверждении перечней специфических товаров (работ, услуг)».

2.17 Постановление Государственного военно-промышленного комитета Республики Беларусь от 14 декабря 2006 г. № 13 «Об утверждении Инструкции о порядке проведения идентификации товаров (работ, услуг) в качестве специфических товаров (работ, услуг) в Республике Беларусь».

2.18 Постановление Министерства обороны Республики Беларусь, Министерства внутренних дел Республики Беларусь, Комитета государственной безопасности Республики Беларусь, Государственного комитета пограничных войск Республики Беларусь и Государственного таможенного комитета Республики Беларусь от 12 декабря 2006 г. № 57/322/49/31/123 «Об утверждении Инструкции о порядке выдачи пропусков на ввоз (вывоз) специфических товаров (работ, услуг)».

2.19 Гражданский кодекс Республики Беларусь от 7 декабря 1998 г. № 218-З.

2.20 Налоговый кодекс Республики Беларусь (особенная часть) от 29 декабря 2009 г. № 71-З.

2.21 Закон Республики Беларусь от 16 мая 1996 г. № 370-ХІІІ «Об авторском праве и смежных правах».

2.22 Закон Республики Беларусь от 23 июля 2008 г. № 421-З «О международных договорах Республики Беларусь».

2.23 СТБ 6.38-2004 Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.

2.24 Инструкции по делопроизводству в государственных органах и организациях Республики Беларусь. Утверждена Постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 19.01.2009 № 4.

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 6	Листов 27
--	--	--------	-----------

2.25 Постановление Совета министров Республики Беларусь от 3 сентября 2008 г. № 1290 «Об утверждении Положения о приемке товаров по количеству и качеству».

2.26 РК СМК 4.2.2-01-2012 Руководство по качеству.

2.27 СТП Д 4.2.3-01-2012 Управление документами.

2.28 СТП П 5.6.0-01-2012 Анализ и постоянное улучшение.

2.29 СТП П 7.4.0-01 Управление закупками.

2.30 СТП Д 8.2.2-01-2012 Внутренние аудиты.

2.31 СТП Д 8.3.0-01-2012 Управление несоответствиями.

2.32 СТП Д 8.5.2-01-2012 Корректирующие и предупреждающие действия.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения

В настоящем стандарте использованы термины и определения в соответствии с СТБ ИСО 9000-2006 [2.1], а также:

Возмездный договор – договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей.

Документ – информация и соответствующий носитель (СТБ ИСО 9000-2006).

Интеллектуальная собственность – юридический термин, обозначающий совокупность прав, которыми обладают лицо или лица (авторы или иные правообладатели) на результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации.

Информация – значимые данные (СТБ ИСО 9000-2006).

Материальный актив – активы организации, предприятия в материально-вещественной форме, обладающие денежной оценкой.

Нематериальный актив – активы, имеющие стоимость, но при этом не имеющие натуральной вещественной формы, не являющиеся физическими объектами.

Оригинал документа – документ, оформленный подлинными установленными подписями и выполненный на любом материале, позволяющем многократное воспроизведение с него копий.

Рабочий порядок – подразумевает рассмотрение служебных вопросов в порядке их значимости и очередности возникновения, в соответствии с компетенцией и полномочиями, ответственного лица.

Рекламация – письменное заявление (претензия) потребителя (заказчика) по установленной форме поставщику продукции (исполнителю) на обнаруженное в период действия гарантийных обязательств несоответствие качества и (или) комплектности поставленной продукции (выполненных работ) установленным требованиям договора, а также требование о восстановлении или замене дефектной продукции (повторном выполнении работ).

Сделка – действия граждан и юридических лиц, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией, применительно к качеству (СТБ ИСО 9000-2006).

Собственные средства – относятся денежные средства ОИПИ НАН Беларуси находящиеся на расчетном счете № 3632 95934 0029.

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 7	Листов 27
--	--	--------	-----------

Стороны договора – полномочные лица по договору, заключающие или заключившие между собой договор.

Структурное подразделение – официально выделенная часть института вместе с относящимися к ней сотрудниками, возглавляемая руководителем, подчиненным непосредственно директору (его заместителю, главному специалисту), созданная для управления определенным направлением (видом) деятельности организации, с самостоятельными задачами, функциями и ответственностью перед руководством.

Форма – документ, который устанавливает требования к объему и содержанию данных, подлежащих регистрации.

3.2 Обозначения

БВ – бумажный вариант;
 БГУ – Белорусский государственный университет;
 ВНК – временный научный коллектив;
 КД – корректирующие действия;
 НИИПФП – научно-исследовательский институт прикладных физических проблем имени А.Н. Севченко Белгоуниверситета;
 НИР – научно-исследовательская работа;
 ОКР – опытно-конструкторская работа;
 ОМС – отдел метрологии и стандартизации;
 ПД – производственная деятельность;
 ПРК – представитель руководства института по качеству;
 РСП – руководитель структурного подразделения;
 СК – специалист по качеству;
 СМК – система менеджмента качества;
 СП – структурное подразделение;
 ТНПА – технический нормативный правовой акт;
 ЭВ – электронный вариант.

3.3 Сокращения

зав. – заведующий;
 зам. - заместитель
 отв. – ответственный;
 п. – пункт;
 см. – смотрите.

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 8	Листов 27
--	--	--------	-----------

4 ОПИСАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

4.1 Общие положения

4.1.1 Целью деятельности «Взаимодействие с заказчиком» является установление порядка и ответственности при проведении работ по маркетинговым исследованиям рынка научных исследований и разработок в целях выработки конкретной маркетинговой стратегии, позволяющей улучшить договорные и иные отношения с заказчиками (потребителями) данных работ, услуг и повысить эффективность функционирования системы менеджмента качества.

4.1.2 Под оформлением договорных отношений в НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ понимаются мероприятия, проводимые в два цикла:

- заключение договоров (подготовка, оформление, согласование условий с контрагентами);
- организация выполнения договоров (оперативные мероприятия, учет, контроль, оценка хода выполнения и результатов).

5 ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ

5.1 Общий порядок организации договорной работы

5.1.1 Организация договорной работы в СП института возлагается на их руководителей. Инициаторами заключения договоров гражданско-правового характера от института могут выступать РСП, иные заинтересованные должностные лица.

5.1.2 Предложения о заключении договора с НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ могут исходить от юридических либо физических лиц (далее – вторая сторона). Предложение о заключении договора, поступившее от второй стороны в институт, должно содержать сопроводительное письмо и (или) проект договора.

5.1.3 Директором института (уполномоченным должностным лицом) назначаются: исполнитель договора (СП), руководитель и ответственный исполнитель договора (должностные лица, владеющее вопросами, составляющими предмет договора), которые определяет целесообразность и необходимость заключения договора в рабочем порядке. Юрисконсульт института проводит юридическую экспертизу представленного договора.

5.1.4 При возникновении вопросов по условиям договора, руководитель договора совместно с юрисконсультом содействует разрешению ситуации. При необходимости к решению вопросов привлекаются иные должностные лица, обладающие необходимой компетенцией и полномочиями.

5.1.5 Лица и (или) соответствующие СП, инициирующие заключение договора, совместно с юрисконсультом осуществляют разработку договора либо экспертизу проекта договора и иных документов, представленных инициатором в соответствии со своей компетенцией.

5.1.6 Примерные формы договорных документов определены в [2.3].

5.1.7 При заключении договора юрисконсульт с целью установления правового статуса лица, с которым впоследствии будет заключен договор, вправе запрашивать следующие документы:

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 9	Листов 27
--	--	--------	-----------

- копию Устава, и (или) учредительного договора, копию свидетельства о государственной регистрации и т.п.;

- копию специального разрешения (лицензию) на право осуществления деятельности (в случае необходимости), составляющей предмет договора [2.4];

- доверенность уполномоченного лица на право заключения договора.

5.1.8 Организацию согласования и заключения проекта договора осуществляет руководитель договора.

5.1.9 Количество экземпляров договора определяется сторонами договора в самом договоре.

5.1.10 Согласующие подписи должностные лица ставят на последней странице экземпляра института договора. При необходимости подтверждения достоверности информации визы ставятся на других страницах договора, а также на приложениях к договору.

5.1.11 Возмездные договора, а также договора, по которым осуществляются сделки с материальными и нематериальными активами в обязательном порядке визируют:

- руководитель (исполнитель) договора;

- юрисконсульт;

- главный бухгалтер;

- заместитель директора по экономике и финансам;

- заместитель директора, курирующий соответствующее направление деятельности для договоров, заключаемых в рамках государственных научно-технических программ, программ Союзного государства.

5.1.12 Директор института в обязательном порядке подписывает каждую страницу договора при осуществлении закупок товаров (работ, услуг) за счет республиканского бюджета, бюджета Союзного государства, а также в иных случаях предусмотренных законодательством Республики Беларусь. Каждая страница таких договоров должна быть пронумерована.

5.1.13 По усмотрению директора визирование производится иными должностными лицами института.

5.1.14 В соответствии с принятым в институте порядком договор заверяется гербовой печатью НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ.

5.1.15 Договор и приложения к договору не должны содержать пометки, подчистки и прочие исправления, позволяющие усомниться в подлинности экземпляров.

5.1.16 Общий срок экспертизы и согласования договора и его приложений, не может превышать 3 рабочих дней. При необходимости по решению директора срок экспертизы и согласования договора может быть увеличен.

5.1.17 Договор считается заключенным после подписания его директором НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ и второй стороной при условии, что между сторонами в требуемой форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 10	Листов 27
--	--	---------	-----------

5.2 Внесение изменений и дополнений в договор

5.2.1 Порядок внесения изменений и дополнений в действующий договор аналогичен порядку заключения договора.

5.3 Оформление договоров на закупку товаров (работ, услуг)

5.3.1 Оформление договоров на закупку товаров (работ, услуг) осуществляется согласно документу СТП П 7.4.0-01, а также нормативным правовым актам [2.5, 2.6].

5.3.2 Особенностью оформления договора на закупку товаров (работ, услуг) является оформление соответствующих документов, свидетельствующих о соблюдении процедуры закупки согласно законодательству Республики Беларусь. Формы необходимых документов для оформления процедуры закупок приведены в [2.7].

5.3.3 Процедура оформления документов на закупку товаров (работ, услуг) распространяется на средства республиканского бюджета, а также бюджета Союзного государства.

5.3.4 При закупках товаров (работ, услуг) за счет собственных средств института оформляется пакет документов в соответствии с [2.5, 2.8].

5.3.5 Визирование осуществляется в следующем порядке:

- руководитель СП;
- зам. директора по направлению деятельности;
- зам. директора по экономике и финансам;
- главный бухгалтер;
- юрисконсульт.

5.4 Оформление договорных отношений ВНК

5.4.1 Положение о ВНК, особенности оформления договорных отношений ВНК, а также формы необходимых документов для оформления отношений ВНК приведены в [2.9, 2.10].

5.5 Оформление внешнеторговых договоров

5.5.1 Для совершенствования порядка осуществления внешнеторговой деятельности, обеспечения стабильности платежного баланса и белорусского рубля, экономической безопасности, поддержания устойчивого экономического роста и развития международного сотрудничества Республики Беларусь при заключении внешнеторговых договоров должны быть предусмотрены особенные законодательные требования [2.11 – 2.14].

5.5.2 Внешнеторговый договор может быть составлен на нескольких языках. Рекомендуемые языки договора: английский, русский.

5.5.3 Особое внимание уделяется в договоре: выбору валюты по договору, срокам исполнения обязательств, таможенному оформлению товаров, оформлению паспорта сделки, оформлению статистической декларации, налогообложению.

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 11	Листов 27
--	--	---------	-----------

5.5.4 Экземпляр внешнеторгового договора в обязательном порядке визируют:

- руководитель договора;
- зам. директора по направлению деятельности;
- зам. директора по экономике и финансам;
- главный бухгалтер;
- юрисконсульт;

5.5.5 Директор института в обязательном порядке подписывает каждую страницу договора. Каждая страница договора должна быть пронумерована.

Условия договора также должны содержать требования законодательства Республики Беларусь, предусмотренные в отношении внешнеторговых договоров, а также предусмотренные настоящим стандартом.

5.5.6 Руководитель договора (руководитель СП, в интересах которого заключен договор) осуществляет контроль за сроками выполнения обязательств по внешнеторговым договорам. При необходимости инициирует получение разрешения на продление сроков внешнеэкономической операции в Национальном банке Республики Беларусь.

5.5.7 При заключении договоров по импортированию товаров руководитель договора согласовывает необходимый комплект документов, свидетельствующий о соблюдении процедуры закупки с председателем конкурсной комиссии по закупке товаров (работ, услуг).

5.5.8 При необходимости авансирования внешнеторгового договора по импорту руководитель договора осуществляет контроль и инициирует подготовку соответствующих документов на разрешение авансирования в случаях, когда такое разрешение предусмотрено требованиями законодательства.

5.5.9 Копию подписанного экземпляра договора с визами должностных лиц и специалистов института руководитель договора (руководитель СП, в интересах которого заключен договор) передает в бухгалтерию для учета и контроля.

5.6 Особенности оформления договоров, связанных с импортом /экспортом специфических товаров (работ, услуг)

5.6.1 В целях обеспечения военно-политической, экономической безопасности Республики Беларусь оформление договоров, связанных с экспортом, импортом специфических товаров (работ, услуг) подчиняется особым условиям законодательства [2.15 – 2.18].

5.6.2 Осуществление договорных отношений в области импорта и экспорта специфических товаров (работ, услуг) требует наличия специального разрешения (лицензии) Военно-промышленного комитета Республики Беларусь на каждый внешнеторговый договор.

5.6.3 Особое внимание руководитель договора должен уделять вопросам отнесения, идентификации товаров работ (работ, услуг) в качестве специфических.

5.6.4 Руководитель договора является инициатором оформления соответствующих документов на получение разрешения и (или) идентификацию товаров (работ, услуг) в качестве специфических.

5.6.5 Порядок визирования:

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 12	Листов 27
--	--	---------	-----------

- руководитель договора;
- зам. директора по направлению деятельности;
- зам. директора по экономике и финансам;
- главный бухгалтер;
- юрисконсульт.

5.6.6 Условия договора также должны содержать требования законодательства, предусмотренные в отношении внешнеторговых договоров, а также предусмотренные настоящим стандартом.

5.7 Оформление договоров, связанных с объектами интеллектуальной собственности

5.7.1 Ввиду наличия специальных требований законодательства [2.19 – 2.21], распоряжение объектами интеллектуальной собственности требует особого внимания со стороны руководителя договора.

5.7.2 Распоряжение объектами интеллектуальной собственности, созданных за счет средств республиканского бюджета, бюджета Союзного государства, возможно только при наличии специального разрешения государственного заказчика.

5.7.3 До заключения договора руководитель проекта инициирует проверку принадлежности прав на объекты интеллектуальной собственности при содействии юрисконсульта. Порядок визирования:

- руководитель договора;
- зам. директора по направлению деятельности;
- зам. директора по экономике и финансам;
- главный бухгалтер;
- юрисконсульт.

В зависимости от характера договора могут требоваться также визы других специалистов (см. настоящий стандарт).

5.8 Оформление договоров о международном сотрудничестве

5.8.1 Оформление договоров о международном сотрудничестве осуществляется в соответствии с [2.11 – 2.14, 2.22].

5.8.2 Для обеспечения хозяйственной безопасности в НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ введен следующий порядок визирования договоров о международном сотрудничестве:

- руководитель договора;
- зам. директора по направлению деятельности;
- зам. директора по экономике и финансам;
- главный бухгалтер;
- юрисконсульт.

Рекомендуемые языки договора: английский, русский.

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 13	Листов 27
--	--	---------	-----------

5.9 Место хранения договоров и их регистрация

5.9.1 Структурное подразделение, ответственное за хранение договоров, ведет в хронологическом порядке Реестр договоров в БВ / ЭВ. Рекомендуется, чтобы Реестр договоров содержал следующие сведения:

- дата заключения договора;
- наименование второй стороны;
- дата окончания действия договора;
- предмет договора;
- сведения об ответственном исполнителе;
- иное (при необходимости).

5.9.2 Срок хранения договора определяется в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь и ТНПА.

5.9.3 В бухгалтерии хранятся договора и приложения к ним:

- о создании и деятельности ВНК;
- на выполнение НИР (ОКР), заключенные с руководителями ВНК;
- на закупку товаров (работ, услуг), включая договоры, связанные с коммунально-бытовым обслуживанием помещений института.

5.9.4 Договора, финансируемые за счет средств республиканского бюджета, бюджета Союзного государства, фондов, грантов, а также договора, финансируемые из прочих источников (включая международные источники), хранятся в бухгалтерии, в том числе безвозмездные договора, за исключением договоров аренды помещений.

5.9.5 Договора, связанные с безвозмездным использованием помещениями, арендой помещений хранятся у зам. директора по производственно-хозяйственной деятельности.

5.9.6 Договора, связанные с интеллектуальной собственностью, хранятся в соответствующих СП, сотрудники которых имеют отношение к оговоренной в договорах интеллектуальной собственности.

5.9.7 Договора о международном сотрудничестве хранятся у заместителей директора по направлениям деятельности.

5.10 Рекламации

5.10.1 Для обеспечения качества произведенной по договору и поставленной потребителю научно-технической продукции договор может предусматривать гарантийный срок на продукцию. В случаях объективного несоответствия поставленной продукции условиям договора (техническому заданию, стандартам), потребителем продукции (заказчиком) предъявляется поставщику (исполнителю) рекламация в письменной форме (Приложение А).

Рекламация может предъявляться только по таким вопросам, которые не являлись предметом приемки продукции, произведенной в соответствии с условиями договора.

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 14	Листов 27
--	--	---------	-----------

5.10.2 При наступлении гарантийного случая потребителем продукции заполняются два экземпляра рекламации (по форме Приложения А) и направляются в адрес НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ.

5.10.3 Директор института расписывает ответственность и обязанности рассмотрения рекламации руководителям СП. Руководитель СП назначает ответственное должностное лицо.

5.10.4 Срок рассмотрения рекламации не может превышать срок, установленный в договоре между потребителем продукции и институтом при реализации данной продукции.

5.10.5 По итогам рассмотрения один экземпляр рекламации остается в институте. На нем проставляются следующие визы:

- ответственного должностного лица СП;
- руководителя СП;
- директора;
- специалиста по качеству.

Второй экземпляр рекламации направляется потребителю продукции вместе с сопроводительным письмом по форме, приведенной в Приложении Б.

5.10.6 Рекламации хранятся у специалиста по качеству. Срок хранения рекламаций 5 лет с даты отправки разъяснений по рекламации потребителю.

5.10.7 По итогам года специалист по качеству приводит сведения по рекламациям в отчете «Анализ СМК». Информация в отчете содержит сведения по количеству обращений, перечень продукции, сведения о предоставленных заключениях, сроки исполнения.

5.11 Оценка удовлетворенности заказчиков

5.11.1 Связь с заказчиками (потребителями) осуществляется на основе сбора, обработки и анализа информации. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется на основе следующих данных:

- заявок заказчиков, переписки;
- из протоколов разногласий;
- дополнительных соглашений к договорам;
- анкетирования заказчиков;
- маркетинговых исследований;
- международного законодательства и законодательства Республики Беларусь;
- технических нормативных правовых актов.

5.11.2 По окончании года оценка удовлетворенности заказчиков (потребителей) работой НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ оценивается по средствам анкетирования.

5.11.3 Ежегодно полученная информация в виде графиков и гистограмм предоставляется руководству института для анализа и принятия мер по улучшению в отчете «Анализ СМК», в соответствии с СТП П 5.6.0-01.

5.11.4 Для определения и идентификации заказчиков (потребителей) продукции НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ специалист по качеству оформляет в БВ (или ЭВ) «Перечень рассылки анкет», в который заносятся данные о заказчиках и сроках передачи и получения анкеты. Форма перечня произвольная.

5.11.5 Руководитель СП или назначенные им лица при сдаче выполненных работ по договору направляют Анкету для оценки степени удовлетворенности заказчика по форме, приведенной в Приложении В. Основные вопросы, отраженные в Анкете, характеризуют:

- информированность заказчика о деятельности института;
- удовлетворенность процедурой заключения и выполнения договоров;
- стоимость проектной продукции;
- качество проектной продукции;
- компетентность персонала;
- послепроектную деятельность.

5.11.6 Разрабатываются Анкеты на этапе создания СМК, а в процессе ее функционирования в них, при необходимости, вносятся изменения.

5.11.7 Анкеты для заполнения направляются заказчиком почтой, факсимильной связью или передаются им непосредственно.

5.11.8 Для определения обобщенного показателя оценки удовлетворенности используется формула:

$$\varphi = \sum_{l=1}^m \frac{\sum_{i=1}^{k_l} \sum_{j=1}^n x_{ij}}{k_l \cdot n \cdot m}$$

где x_{ij} – оценка, выставленная j -ым заказчиком по i -ому показателю критерия;

n – число анкет;

k_l – число показателей в критерии;

m – число критериев.

5.11.9 Анализ результатов оценки удовлетворенности проводится в соответствии таблицей 1 и СТП Д 8.5.2-01-2012 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Таблица 1 – Анализ результатов

Значение показателя, %	Оценка	Мероприятия
> 90	Удовлетворительно	Корректирующие действия
70 – 90	Хорошо	Коррекция
< 70	Отлично	Улучшения

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 16	Листов 27
--	--	---------	-----------

5.12 Анализ и улучшение деятельности

5.12.1 Для улучшения (совершенствования) деятельности по взаимодействию с заказчиком осуществляется контроль и анализ целей и результатов деятельности на основании следующей информации: результаты оценки и анализа основных стадий деятельности, результаты мониторинга, результаты внутренних и внешних аудитов.

5.12.2 Проведение оценки и анализа основных стадий процедуры подготовки, заключения и исполнения договоров, включает в себя:

1 Оценка оснований и возможностей для заключения и исполнения договоров:

- проверки соответствия договорных проектов интересам и возможностям института;
- анализ подбора сотрудников в соответствии с квалификационными требованиями для подготовки и выполнения договоров на проведение НИР и ОКР;
- анализ состояния материально-технического, финансового и правового обеспечения;

2 Подготовка к заключению договоров:

- преддоговорные контакты с возможными заказчиками;
- разработка основных условий (подписание предварительных договоров-соглашений о намерениях);
- подготовка проектов договорной документации;
- урегулирование разногласий;
- конкретизация содержания заключенных договоров;
- их изменение, дополнение или расторжение.

3 Доведение содержания заключенных договоров до конкретных исполнителей:

- передача сотрудникам заинтересованных СП договорной документации;
- согласование заказов, планов поставок и других мероприятий, необходимых для обеспечения выполнения договоров.

4 Контроль исполнения:

Имеет целью поддерживать выполняемые работы в параметрах, отвечающих условиям договоров, для чего данные о ходе работ сопоставляются с обусловленными показателями. Контроль может быть выборочным, сплошным, периодическим, постоянным.

5 Оценка результатов исполнения договоров.

- выводы об успехе (неуспехе) получаемых результатов работы путем сравнения фактически достигнутых показателей с целями договоров;
- разработки мероприятий, способных улучшить исполнение договоров;
- анализа результатов на предмет возможности применить предупреждающие и корректирующие действия для улучшения показателей работы.

5.12.3 По результатам анализа устранения выявленных несоответствий осуществляется оценка результативности корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с СТП Д 8.5.2 - 01.

6 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

6.1 Матрица ответственности по деятельности представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Матрица ответственности по деятельности

Этап деятельности	Ответственный за принятие решения	Исполнитель
Оформление договора и его визирование	Директор	Зам. директора по направлению деятельности Руководитель СП
Планово-финансовая экспертиза	Директор	Зам. директора по экономике и финансам Экономист
Юридическая экспертиза	Директор	Юрисконсульт
Соблюдение процедуры закупок	Директор	Зам. директора по экономике и финансам
Экспертиза международных договоров о сотрудничестве, внешнеэкономических сделок	Директор	Зам. директора по экономике и финансам
Юридическая экспертиза международных договоров о сотрудничестве, внешнеэкономических сделок	Директор	Юрисконсульт
Юридическая экспертиза по вопросам интеллектуальной собственности	Директор	Юрисконсульт
Юридическая экспертиза договоров ВНК	Директор	Юрисконсульт

7 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

7.1 Перечень документов, оформляемых в результате осуществления рассматриваемой деятельности, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Перечень документов

Наименование / описание документа (группы документов)	Форма документа	Кто оформляет документ	Кому представляют документ	Место хранения документа	Срок хранения документа

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 18	Листов 27
--	--	---------	-----------

Рекламация*	Ф 01	Заказчик	НИИПФП	В соответствии с номенклатурой дел	5 лет
Письмо-ответ на рекламацию*	Ф 02	Ответственный исполнитель договора	Потребителю	В соответствии с номенклатурой дел	5 лет
Анкета оценки удовлетворенности заказчика*	Ф 03	Заказчик	ПРК	ПРК	2 года

* Записи в соответствии с СТБ ISO 9001.

Управление записями – в соответствии с СТП Д 4.2.4-01-2012 «Управление записями»

8 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

8.1 Внесение изменений в настоящий стандарт осуществляется согласно СТП Д 4.2.3-01 «Управление документами».

8.2 Ответственность за внесение изменений в настоящий стандарт несет СК.

8.3 СК по мере необходимости, но не реже одного раза в два года пересматривает данный стандарт на соответствие требованиям СМК. По итогам рассмотрения СК может принять решение о продлении действия стандарта без изменений. В этом случае действие документа продлевается на следующие два года, для чего СК делает запись в «Листе регистрации изменений» контрольного экземпляра: Срок действия продлен до 20__ г., расписывается и ставит дату. В противном случае делает запись: Требуется пересмотра. Срок действия продлен до 20__ г. (срок продления в этом случае не должен превышать 1 месяц), расписывается и ставит дату. Такая запись инициирует начало пересмотра данного стандарта.

8.4 Решение об изменении стандарта принимается на основании предложений других СП, результатов анализа установленных и потенциальных несоответствий, а также рекомендаций внутренних или внешних аудитов.

8.5 Сотрудники института вправе внести предложение по совершенствованию процедуры «Взаимодействие с заказчиком» и обратиться к СК через электронную почту или устно.

8.6 Рассмотрение предложений осуществляется в рабочем порядке.

8.7 По мере необходимости (при одобрении директором института) вносятся письменные изменения в настоящий стандарт в соответствии с СТП Д 4.2.3-01 «Управление документами».

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(Обязательное)

Форма рекламации

Приложение к договору
от _____ № _____

РЕКЛАМАЦИЯ

Название организации:
Наименование продукции:
Количество экземпляров:
Гарантийный срок:
Контактное лицо (Ф.И.О., должность):
Телефон, e-mail:

Дата подачи рекламации:
« _____ » _____ 20__

г.

Причина

рекламации:

Ответственное должностное лицо от НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ:

Выявлено: _____

Сведения об устранении обнаруженного
дефекта: _____

Дополнительные
данные: _____

Заключение: _____

Дата заключения: « _____ » _____ 20__ г.

Директор
НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ

(фамилия)

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 21	Листов 27
--	--	---------	-----------

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(Обязательное)

Форма сопроводительного письма рекламации

Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь

БЕЛАРУСКИ
ДЗЯРЖАУНЫ УНІВЕРСИТЭТ

НАВУКОВА-ДАСЛЕДЧАЯ УСТАНОВА

**ИНСТЫТУТ ПРЫКЛАДНЫХ
ФІЗИЧНЫХ ПРАБЛЕМ
ІМЯ А.Н. СЕУЧАНКІ**

(НДІПФП ім. А.Н.Сеучанкі БДУ)

вул. Курчагава, 7, 220045, г. Мінск,
тэл. (+375 17) 212 49 06, факс 278 04 17
e-mail: niipfp@bsu.by

Министерство образования Республики Беларусь

БЕЛОРУССКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

**ИНСТИТУТ ПРИКЛАДНЫХ
ФИЗИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ
имени А.Н. СЕВЧЕНКО**

(НИИПФП им. А.Н. СЕВЧЕНКО БГУ)

ул. Курчагова, 7, 220045, г. Минск
тел. (+375 17) 212 49 06, факс 278 04 17
e-mail: niipfp@bsu.by

_____ № _____
на № _____ ад _____

(Почтовый адрес и наименование Заказчика)

НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ рассмотрел рекламацию от _____._____. 20__ г.
№ _____ и сообщает следующее:

(текст из заключения по рассмотрению рекламации)

Директор
НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ

П.В. Кучинский

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 22	Листов 27
--	--	---------	-----------

xx.xx.20xx

ПРИЛОЖЕНИЕ В
(Обязательное)

Форма анкеты оценки удовлетворенности заказчика

**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКА
КАЧЕСТВОМ РАБОТ И УСЛУГ НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ**

Предлагаем Вам оценить деятельность нашего института по вопросам этой Анкеты.

Заполненная Вами Анкета станет предметом анализа и поможет нам оценить Ваше восприятие деятельности нашего института и выявить области для улучшения. Анкета заполняется, лицом ответственным со стороны заказчика за исполнение договора, из числа руководящего звена.

1 Пожалуйста, предоставьте следующую информацию о Вашей организации:

Наименование предприятия		
Ф.И.О и должность респондента		
№ договора, тема		
Телефон	Факс	E-mail
Заполнение данной анкеты не накладывает каких либо обязательств на респондента.		

2 Удовлетворенность потребителя деятельностью НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ

Оценка по этой Анкете предполагает оценку удовлетворенности по 5-ти бальной убывающей шкале оценки. Оценка удовлетворенности осуществляется проставлением в графу оценочного раздела Анкеты числа, соответствующего Вашему уровню оценки. Число выбирается по шкале удовлетворенности.

Шкала удовлетворенности:

5	Мы весьма удовлетворены. Критерий в полной мере применим для оценки деятельности института. Результаты совместной работы превзошли наши ожидания.
4	Мы удовлетворены. Деятельность института соответствует критерию.
3	Оценка удовлетворенности нейтральная. Наши контакты с институтом не настолько длительны, чтобы оценить применимость

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 23	Листов 27
--	--	---------	-----------

	критерия.
2	Мы не удовлетворены. Критерий вряд ли можно применить к оценке деятельности института.
1	Мы совершенно не удовлетворены. Критерий совершенно не применим к оценке деятельности института.

АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

Критерий	Оценка
Насколько Вы проинформированы о имидже и рейтинге НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ	
Насколько Вы проинформированы о специализации работ института?	
Как Вы оцениваете доступность информации о нашей организации, проводимых научно-исследовательских и опытно-конструкторских работах?	
Насколько Вы удовлетворены сроками подготовки договорных документов в институте?	
Насколько Вы удовлетворены консультационными и инжиниринговыми услугами в процессе заключения и выполнения договора?	
Насколько Вы удовлетворены выполнением работ в установленные сроки?	
Как Вы оцениваете оперативность и заинтересованность реагирования на Ваши обращения (предложения, замечания и т.д.) со стороны сотрудников НИИПФП БГУ?	
Насколько Вы удовлетворены уровнем цен на наши работы?	
Как Вы оцениваете уровень качества нашей научно-технической продукции?	
Насколько Вы удовлетворены техникой выполнения и оформления научно-технической документации?	
Как Вы оцениваете уровень профессионализма наших научно-инженерных работников?	
Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с персоналом института?	
Как Вы оцениваете уровень инжиниринговых (консультационных) услуг, оказываемых в период сопровождения договора (проекта)?	

3 Оценка перспектив дальнейшего сотрудничества с НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ

Ваше желание к продолжению сотрудничества с нами может быть выражено проставлением символа напротив соответствующего утверждения.

<input type="checkbox"/>	С удовольствием продолжим и рекомендуем сотрудничество с Вашим институтом
<input type="checkbox"/>	Готовы продолжать и рекомендовать сотрудничество с Вашим институтом
<input type="checkbox"/>	Продолжение сотрудничества с Вашим институтом приемлемо
<input type="checkbox"/>	Продолжение сотрудничества с Вашим институтом возможно только в рамках жесткого контроля. Деятельность института требует улучшения.
<input type="checkbox"/>	Продолжение сотрудничества с Вашим институтом не приемлемо. Будем обращаться к другим организациям.

Мы благодарны Вам за Вашу готовность к сотрудничеству!

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 24	Листов 27
--	--	---------	-----------

Дата заполнения анкеты _____

Подпись респондента _____

М.п.

АНКЕТУ ПРОСИМ НАПРАВИТЬ ПО АДРЕСУ:
Республика Беларусь, 220045, г. Минск, ул. Курчатова, 7,
НИИПФП им. А.Н. Севченко БГУ, отдел МиС.
Факс: (017) 398 03 31, для отдела МиС;
E-mail: niipfp@bsu.by.

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 25	Листов 27
--	--	---------	-----------

Лист регистрации изменений

№ измене ния	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номера листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6

	Взаимодействие с заказчиком СТП Д 7.2.2-01-2013	Лист 26	Листов 27
--	--	---------	-----------

Лист согласования

Наименование документа и обозначение:

СТП Д 7.2.2.-01-2012 «Взаимодействие с заказчиком»

Подразделение-разработчик: Отдел метрологии и стандартизации

Подразделение, ответственные участники процесса	Ответственные участники, должность, Фамилия И.О.	Замечания	Подпись, дата
Руководство	Зам. директора по научной работе Дудчик Ю.И.		
Руководство	Зам. директора по экономике и финансам Протьюко Т.Г.		
Руководство	Зам. директора по производственно-хозяйственной деятельности Отоса В.И.		
Руководство	Ученый секретарь Попечиц В.И.		
Руководство	Главный бухгалтер Глушанко Л.П.		
Руководство	Юрисконсульт		
Отдел кадров	Начальник отдела Канаш В.И.		
Канцелярия	Зав. канцелярией Сердюк Т.Н.		
ОМС	Начальник отдела Попков А.П.		

