

| | | |
|--|---|---------------|
|  | СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА | Редакция: 02 |
| ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева» | Стандарт организации СК 02-22-22 | Издание: 2022 |
| | | Экз. № 1 |

**КОНТРОЛЬНЫЙ
экземпляр**



УТВЕРЖДАЮ




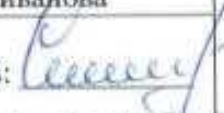
Генеральный директор

ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева»

А. Н. Пронин

«14» ноября 2022 г.

**СТАНДАРТ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЕДЕНИЮ ПРЕТЕНЗИОННО-ИСКОВОЙ РАБОТЫ
В ФГУП «ВНИИМ ИМ. Д.И. МЕНДЕЛЕЕВА»**

| | | | |
|--|---|--|--|
| Разработал: Начальник юридического отдела | Согласовано: Заместитель генерального директора по качеству и образовательной деятельности | Согласовано: Заместитель генерального директора по финансам и управлению имуществом | Согласовано: Начальник службы качества |
| И.Е. Злобин | М.В. Окрепилов | Б.Ю. Климова | Т.Я. Селиванова |
| Подпись:  | Подпись:  | Подпись:  | Подпись:  |
| Дата: 07.11.2022 | Дата: 07.11.2022 | Дата: 07.11.2022 | Дата: 07.11.2022 |



Содержание

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Назначение и область применения | 3 |
| 2 | Нормативные ссылки | 3 |
| 3 | Термины и определения | 3 |
| 4 | Политика Предприятия по урегулированию претензий | 4 |
| 5 | Организация претензионной работы | 4 |
| 5.1 | Порядок претензионной работы с поставщиками (подрядчиками, исполнителями) | 4 |
| 5.2 | Порядок претензионной работы с заказчиками (должниками) | 6 |
| 6 | Организация претензионной работы по поступившим претензиям в адрес Предприятия | 6 |
| 6.1 | Порядок регистрации претензий | 6 |
| 6.2 | Порядок работы с необоснованными претензиями | 6 |
| 6.3 | Порядок работы с обоснованными претензиями | 8 |
| 7 | Порядок работы с претензиями в филиалах | 8 |
| 8 | Анализ результатов работы с претензиями Заказчиков | 9 |
| 9 | Обратная связь с Заказчиком | 9 |
| 10 | Ответственность | 9 |
| | Приложение А (обязательное) Образец требования к поставщику (подрядчику, исполнителю) . | 10 |
| | Приложение Б (обязательное) Образец претензии о взыскании задолженности | 12 |
| | Приложение В (обязательное) Бланк для предъявления претензии Заказчиком | 13 |
| | Приложение Г (рекомендуемое) Форма журнала регистрации претензий | 14 |
| | Приложение Д (рекомендуемое) Форма анкеты по оценке удовлетворённости Заказчика оказанными услугами | 15 |
| | Лист регистрации изменений | 17 |
| | Лист ознакомления | 18 |



Предисловие

- 1 Разработан Юридическим отделом.
- 2 Введен в действие приказом от «14» ноября 2022 г. № 202.

3 Стандарт организации разработан с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий» и Критериев аккредитации, утвержденных Приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707.

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий стандарт регламентирует требования и устанавливает порядок организации претензионно-исковой работы с поставщиками (подрядчиками, исполнителями) и Заказчиками «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева» (далее – Предприятие).

1.2 Требования стандарта распространяются на все структурные подразделения Предприятия (включая филиалы и представительства) и обязательны для исполнения всеми работниками Предприятия.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 Требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий;

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

РК СК 01-01-22 Руководство по качеству;

М СК 02-12-20 Проведение анализа системы менеджмента качества со стороны руководства;

М СК 02-10-22 Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов по соответствующему указателю стандартов, составленному по состоянию на 1 января текущего года, по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году и по внутренним сайтам ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева» и филиалов – для документов СМК. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем документе использованы термины и их определения, приведённые в ГОСТ Р ИСО 10002, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 Заказчик (потребитель): Юридическое или физическое лицо, заключившее с Предприятием соглашение об установлении, изменении прав и обязанностей в целях оказания услуг, выполнения работ, поставки товара и т.п.



3.2 **Дебитор:** Юридическое лицо или физическое лицо, имеющее задолженность перед предприятием в рамках исполнения договорных обязательств.

3.3 **Дебиторская задолженность:** Любые долги перед Предприятием: выданные авансы, задолженность за проданные товары, работы и услуги, переплата по налогам, выданные займы и проценты по ним возникшие на основании договора, закона или в результате нанесения ущерба.

3.4 **Ответственный исполнитель:** Должностное лицо подразделения Предприятия, ответственное за исполнение договорных обязательств.

3.5 **Политика по урегулированию претензий:** Общие намерения и направления деятельности Предприятия в области работы с претензиями.

3.6 **Поставщик:** Юридическое или физическое лицо, предоставляющее для нужд Предприятия товары, работы или услуги.

3.7 **Претензия (рекламация, жалоба):** Выражение организации недовольства ее продукцией или услугами, или непосредственно процессом работы с претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

3.8 **Предъявляющий претензию:** Юридическое или физическое лицо, подающее претензию.

3.9 **Удовлетворённость заказчика (потребителя):** Восприятие заказчиком (потребителем) степени выполнения его ожиданий.

3.10 **Юридическая служба:** Юридический отдел Предприятия, юрисконсульты филиалов.

4 Политика Предприятия по урегулированию претензий

Предприятие определило политику своих действий по вопросу урегулирования претензий (рекламаций, жалоб), которая заключается в стремлении к удовлетворению требований Заказчиков и постоянному улучшению качества выполняемых работ, оказываемых услуг и поставляемых товаров. Для реализации политики в области работы с претензиями, Предприятие обязуется:

- обеспечить беспристрастное и объективное рассмотрение каждой претензии и принятие по каждой из них обоснованного решения;
- обеспечить максимально короткие сроки рассмотрения претензий и принятия по ним решений;
- руководствоваться требованиями действующего законодательства, внешними и внутренними нормативными документами, действующими на Предприятии с привлечением квалифицированных специалистов;
- удовлетворять обоснованные требования Заказчика, обратившегося с претензией за свой счет, в максимально короткие сроки;
- обеспечить доступность процесса работы с претензиями для всех предъявляющих претензию по запросу.

5 Организация претензионной работы

5.1 Порядок претензионной работы с поставщиками (подрядчиками, исполнителями)

5.1.1 Организацию претензионной работы с поставщиками (подрядчиками, исполнителями) осуществляет руководители отдела закупки и снабжения, контрактной службы.



5.1.2 Факт неисполнения или ненадлежащего (в том числе несвоевременного) исполнения обязательств по договору (контракту) устанавливается в результате приёмки товаров, работ, услуг по договору (контракту), несвоевременной оплаты оказанных услуг, выполненной работы, а также неисполнения контрагентом иных обязательств, предусмотренных договором (контрактом).

5.1.3 Контроль за надлежащим исполнением поставщиком (подрядчиком, исполнителем), заказчиком условий договора (контракта) возлагается на:

- структурное подразделение предприятия, инициировавшее закупку (инициатор закупки);
- отдел закупок и снабжения;
- контрактную службу.

5.1.4 Нарушением исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) условий договоров (контрактов) являются:

- нарушение сроков поставки товара, сроков выполнения работ, оказания услуг;
- несоответствие качества поставляемого товара (в том числе остаточного срока годности), оказания услуг, выполнения работ;
- несоответствие количества товаров, объема выполнения работ, оказания услуг;
- неисполнение обязательств по гарантийному обслуживанию;
- неисполнение обязательств по договору (контракту).

5.1.5 По каждому факту ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) условий договора (контракта), инициатор закупки (с учетом федерального закона Российской Федерации, которым регулируется такая закупка), в течение 2 (двух) рабочих дней предоставляет в Контрактную службу или отдел закупок и снабжения служебную записку на имя руководителя Предприятия, подписанную непосредственно инициатором закупки и согласованную руководителем подразделения, инициировавшего закупку, о нарушении обязательств по договору (контракту), в том числе просрочки исполнения обязательств.

5.1.6 В течении 3 (трех) рабочих дней со дня поступления служебной записки, Контрактная служба или отдел закупок и снабжения оформляет претензию (требование) на официальном бланке Предприятия по форме Приложение А и передается на подпись генеральному директору Предприятия/ директору филиала или уполномоченному лицу.

5.1.7 Претензия (требование) оформляется в количестве экземпляров, необходимом для рассылки по всем указанным в договоре адресам поставщика (подрядчика, исполнителя), заказчика. Копии претензии по одному экземпляру передаются в бухгалтерию, финансово-экономический отдел.

5.1.8 Претензия (требование), при наличии перспективы судебного разбирательства, согласовывается с юридической службой через систему электронного документооборота (далее – СЭДО)

5.1.9 Претензия направляется заказным письмом с уведомлением о вручении или посредством курьера с уведомлением о вручении.

5.1.10 Ответ на претензию (требование), полученный Предприятием, его структурным подразделением, от поставщика (подрядчика, исполнителя), должен быть передан в отдел закупок и снабжения или в контрактную службу в течении 2 (двух) рабочих дней с момента его получения. В случае возникновения спора или перспективы передачи такого спора для разрешения его в судебном порядке, последующее взаимодействие с поставщиком (подрядчиком, исполнителем), заказчиком, осуществляет юридическая служба.



5.1.11 Копии претензий (требований), оформленные Предприятием и направленные поставщикам (подрядчикам, исполнителям), в течение пяти лет оперативно хранят в отделе закупки и снабжения, в контрактной службе.

5.2 Порядок претензионной работы с заказчиками (должниками)

5.2.1 В случаях нарушения срока оплаты после окончания работ по договорам, где Предприятие является исполнителем, структурное подразделение, выполнявшее работы по договору, совместно с финансово-экономическим отделом готовят и направляют Заказчику претензию о возникшей задолженности с указаниями сроков оплаты по форме Приложения Б.

5.2.2 Претензии направляются заказными письмами с уведомлением. Поступившие почтовые уведомления передаются в финансово-экономический отдел и приобщаются к договорным документам.

5.2.3 При невозврате или отказе от подписания со стороны Заказчика актов выполненных работ, проект претензии согласовывается с юридической службой через СЭДО.

5.2.4 По истечении срока по погашению дебиторской задолженности установленного в претензии, отказа поставщика (подрядчика, исполнителя) от удовлетворения заявленных требований в претензионном порядке, ответственные за исполнение договора подразделения направляют служебную записку и копию претензии в юридическую службу для принятия мер по принудительному взысканию в судебном порядке.

5.2.5 Подготовку искового заявления, представительство в судах, передачу исполнительных листов и сопровождение исполнительного производства организует и осуществляет юридическая служба.

6 Организация претензионной работы по поступившим претензиям в адрес Предприятия

6.1 Порядок регистрации претензий

6.1.1 Предприятие рассматривает претензии и рекламации, поступившие от физических или юридических лиц только в письменном виде:

- по всем источникам связи (факс, почта, электронная почта);
- в виде заполненных бланков «Претензия о недостатках выполненной работы (оказанной услуги)», предоставленных Предприятию на информационном стенде и на внешнем сайте Предприятия (Приложение В).

6.1.2 Реквизиты Предприятия для подачи претензий представлены на официальном сайте, на официальных бланках, в т. ч. на информационном стенде.

6.1.3 Поступившие претензии на Предприятие регистрируют:

- в отделе делопроизводства и архивной работы (в филиалах – секретари или другие уполномоченные лица) через систему СЭДО;
- в службе качества и в подразделении (включая филиалы), на работу которого поступила претензия в журнале регистрации претензий по форме Приложения В.

6.1.4 Руководитель подразделения, получив письмо, содержащее претензионные требования в адрес Предприятия, несет ответственность за его передачу в отдел делопроизводства и архивной работы (в филиалах – уполномоченным лицам) на регистрацию через СЭДО.



Стандарт организации
СК 02-22-22

Редакция: 02

Издание: 2022

Страница 7 из 18

6.1.5 Регистрация претензий производится независимо от способа их доставки централизованно работниками отдела делопроизводства и архивной работы в справочнике «Входящие документы» программы «1С: Документооборот 8» путем создания карточки документа с обязательным указанием вида документа «Претензия».

6.1.6 Отдел делопроизводства и архивной работы регистрирует только те претензии, которые имеют подпись уполномоченного лица, ее расшифровку, дату составления и контактные данные для возможности отправки ответа.

6.1.7 После регистрации сотрудник отдела делопроизводства передает претензию средствами «1С: Документооборот» с использованием процесса «Рассмотрение» для вынесения указания по исполнению документа:

- на рассмотрение заместителю генерального директора - при поступлении претензии на качество выполненных Предприятием работ и услуг по обеспечению единства измерений (поверка, калибровка, испытания средств измерений, испытания стандартных образцов, аттестацию методик (методов) измерений, метрологическую экспертизу и т.д.);

- на рассмотрение заместителю генерального директора по финансам и управлению имуществом - при поступлении претензии по срокам и условиям оплаты работ по договорам.

- на исполнение в службу качества Предприятия (для регистрации в журнале регистрации претензий и контроля сроков ответа заявителю) и в юридический отдел (для контроля подготовки ответа).

6.1.8 Рассмотренные заместителями генерального директора претензии поступают назначенным ответственным исполнителям на исполнение в виде задач.

6.2 Порядок работы с необоснованными претензиями

6.2.1 Заявленные претензионные требования признают необоснованными, если:

- предъявляются юридическим или физическим лицом, не являющимся стороной договора, по результатам исполнения которого предъявляется претензия;

- по результатам проверки на Предприятии требования в предъявляемой претензии не подтвердились.

6.2.2 Служба качества, финансово-экономический отдел, юридическая служба, при необходимости проводят рабочее совещание для принятия решения об обоснованности или необоснованности претензии и ставят свою резолюцию на претензии (или в журнале регистрации претензий в соответствующей графе).

6.2.3 При необходимости для подтверждения обоснованности претензии по качеству выполненных работ и услуг в области обеспечения единства измерений по распоряжению Заместителя генерального директора по качеству и образовательной деятельности, служба качества проводит внеплановый внутренний аудит в соответствии с СТО СК 02-10-22. Заместитель генерального директора по качеству и образовательной деятельности рассматривает отчет по результатам внутреннего аудита и принимает окончательное решение об обоснованности предъявленной претензии.

6.2.4 В случае, если претензия признана необоснованной, ответственное подразделение, исполнившее договор по которому поступила претензия, подготавливает в адрес заявителя деловое письмо, содержащее мотивированный отказ в удовлетворении выдвинутых требований, согласовывает его с юридическим отделом и передает на подпись генеральному директору/директору филиала или уполномоченному им лицу. После подписания ответа на претензию, ответственное подразделение направляет его в адрес контрагента.



6.3 Порядок работы с обоснованными претензиями

6.3.1 В случае, если претензия признана обоснованной, начальник юридического отдела или заместитель генерального директора по качеству и образовательной деятельности, назначает ответственного исполнителя по исполнению претензии. Рассмотрение претензии по существу, подготовка ответа и его отправление Заявителю осуществляется в максимально короткие сроки, но не позднее 10 календарных дней (если иное не установлено конкретным договором (контрактом) с момента регистрации претензии) путём взаимодействия ответственного исполнителя с юридической службой.

Примечание - ответственным исполнителем не может быть назначен работник, в отношении которого подана претензия (жалоба).

6.3.2 Ответственный исполнитель подготавливает в адрес Заказчика деловое письмо (ответ) на официальном бланке Предприятия, в котором перечисляет все предпринятые действия для удовлетворения заявленных требований.

6.3.3 Деловое письмо (ответ) согласовывается с лицом, назначившим ответственного исполнителя и с юридическим службой через СЭДО. При необходимости письмо может быть согласовано с заместителем генерального директора по соответствующему направлению деятельности.

6.3.4 Если в ходе выполнения корректирующих действий были внесены исправления в документы, ранее переданные Заказчику (например, протокол испытаний, свидетельство о поверке, сертификат калибровки и др.), то к письму прилагают документы, выданные взамен.

6.3.5 Ответственный исполнитель в подразделении размещает комплект документов по претензии (скан официального ответа, подтверждающие документы и др.) в СЭДО.

6.3.6 Комплект документов хранится в СЭДО в течение 5 лет.

6.3.7 Служба качества контролирует размещение комплекта документов по претензии в СЭДО (в т.ч. при проведении внутренних аудитов) и регистрирует претензию в журнале «Работа с претензиями Заказчиков» (приложение В), присваивая ей регистрационный номер, включающий буквенное обозначение «П» и порядковый номер претензии с начала календарного года (например – «№ П-1).

6.3.8 Если в течение месяца после отправки официального ответа на претензию, от Заказчика поступило письмо, содержащее его обоснованное несогласие с результатом рассмотрения претензии, то дело считают незакрытым и рассмотрение претензии продолжают с учетом вновь открывшихся обстоятельств. Повторную претензию сотрудник канцелярии регистрирует в соответствии с 6.3 настоящего документа и передает на рассмотрение руководству.

6.3.9 Если не достигнуто единое мнение о правомочности претензии, то проводится арбитражная проверка, которая может осуществляться через другую независимую аккредитованную Организацию, имеющую соответствующую область аккредитации. Расходы на арбитраж несет Предприятие, если претензия является правомочной, или подавший претензию, если результаты арбитражной проверки совпадают с результатами Предприятия.

6.3.10 В случаях, когда исполнение договора (контракта) осуществлялось (осуществляется) в рамках государственного оборонного заказа, форма претензии, установленная настоящим стандартом, не применяется. Общий порядок предъявления и удовлетворения претензий осуществляется в виде рекламаций в форме рекламационного акта согласно требованиям, ГОСТ РВ 0015-703-2019.



7 Порядок работы с претензиями в филиалах

Порядок работы с претензиями в филиалах осуществляется в соответствии с требованиями настоящего документа.

При поступлении претензии в филиал, ответственные лица по работе с претензиями в филиале, должны отправить в юридический отдел Предприятия копию претензии и проект ответа на претензию в течение 4 рабочих дней через СЭДО.

После согласования проекта ответа юридическим отделом Предприятия, филиал должен отправить ответ на претензию в установленные сроки согласно п.6.3.1.

8 Анализ результатов работы с претензиями Заказчиков

Результаты работы с претензиями Заказчиков служба качества ежегодно обобщает, анализирует и представляет в ежегодном сводном отчёте по анализу СМК, согласно М СК 02-12, для планирования мероприятий, направленных на развитие действующей СМК.

9 Обратная связь с Заказчиком

9.1 С целью изучения оценки удовлетворенности Заказчика качеством оказанных услуг, учёта и анализа пожеланий Заказчика Предприятие проводит анкетирование Заказчиков согласно Приложению Д.

9.2 Анкета размещена на официальном сайте Предприятия.

9.3 Ежегодно служба качества анализирует результаты анкетирования и включает их в ежегодный отчёт по анализу СМК с целью улучшения работ с заказчиками.

10 Ответственность

10.1 За ведение претензионной работы несут ответственность руководители контрактной службы, отдела закупки и снабжения, структурных подразделений инициаторов закупки, непосредственно выполнявшие работы по договору.

10.2 Работник канцелярии несет ответственность за регистрацию претензии в СЭДО.

10.3 Ответственный исполнитель по исполнению претензии несёт ответственность за разработку и выполнение корректирующих действий и передачу отчётных материалов в службу качества.

10.4 Служба качества несет ответственность за исполнение требований настоящего стандарта и хранение отчётных документов.

10.5 Филиалы несут ответственность за исполнение требований настоящего стандарта и хранение отчётных документов.

10.6 В случае установления при рассмотрении предъявленных поставщиками (подрядчиками, исполнителями, заказчиками) претензий или жалоб вины работников Предприятия, генеральный директор вправе затребовать соответствующие объяснения от виновных лиц для применения к ним мер, предусмотренных трудовым законодательством.

10.7 Контроль выполнения требований настоящего стандарта осуществляют при проведении внутренних проверок службой качества Предприятия.



Приложение А (обязательное)

Образец требования к поставщику (подрядчику, исполнителю)

ТРЕБОВАНИЕ

Об уплате неустойки (штрафа, пени)
в связи с просрочкой исполнения обязательств,
предусмотренных контрактом, при осуществлении закупки товара
(работы, услуги)

По итогам _____, согласно извещению № _____ от «__» _____ года и протоколу _____ № _____ от «__» _____ г., в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О Контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» между ФГУП «ВНИИМ им.Д.И.Менделеева» (далее-Заказчик) и _____ (далее-Поставщик(подрядчик, исполнитель) был заключен Контракт № _____ от _____ г. на (для) _____ для нужд ФГУП «ВНИИМ им.Д.И.Менделеева». Цена Контракта составляет _____ (_____) рубля 00 копеек, НДС _____.

В соответствии с п. ___ Контракта № _____, Поставщик (подрядчик, исполнитель) поставляет (оказывает услугу, выполняет работу) Заказчику по адресу: 190005 г. Санкт-Петербург, _____ с момента подписания Контракта не позднее _____ года.

Фактически обязательство Поставщика было исполнено _____ года. Просрочка исполнения обязательства по _____ с _____.20__ года по _____.20__ года составляет ____ календарных дня.

| Задолженность | Период просрочки | | | Ключевая ставка | Формула | Неустойка |
|------------------------------------|------------------|----|-----|-----------------|---------|-----------|
| | с | по | ней | | | |
| | | | | | | |
| Сумма основного долга: _____ руб. | | | | | | |
| Сумма неустойки: _____ руб. | | | | | | |

В соответствии с разделом ___ Контракта № _____ от _____ г., частями 6, 7 ст. 34 Федерального закона от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в случае просрочки исполнения Поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом, Заказчик направляет поставщику (подрядчику, исполнителю) требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательства, предусмотренного контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается контрактом в размере _____ от цены контракта (отдельного этапа исполнения контракта), уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных контрактом (соответствующим отдельным этапом исполнения контракта) и фактически исполненных поставщиком (подрядчиком, исполнителем), за исключением случаев,



Стандарт организации
СК 02-22-22

Редакция: 02

Издание: 2022

Страница 11 из 18

если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления пени.

На основании вышеизложенного, Вам необходимо **в срок до _____ года уплатить неустойку (штраф, пени) в размере _____ (_____) рубля ___ копеек** в связи с просрочкой исполнения обязательств, предусмотренных **Контрактом** путем перечисления денежных средств на расчетный счет Заказчика.

Генеральный директор

инициалы, фамилия

Исполнитель
И.О.Ф.
номер телефона, эл. почта



Приложение Б (обязательное)

Образец претензии о взыскании задолженности

Заполняется на фирменном
бланке Предприятия

Генеральному директору (директору)

_____ (Ф.И.О.)

_____ (наименование организации, юр. адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

Настоящим, сообщаем Вам, о наличии за Вашей организацией задолженности перед ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева», возникшей по договору № _____ от «__» _____ 20__ г.

Акт приёмки работ подписан, по состоянию на «__» _____ 20__ г. окончательный расчёт в сумме _____ (_____) рублей _____ копеек, в т.ч. НДС _____ рублей _____ коп. не произведен, или

Работы произведены «__» _____ 20__ г., акт приемки работ Вам направлен «__» _____ 20__ г., но не возвращён (возвращён, но не подписан), расчёт по договору в сумме _____ (_____) рублей _____ копеек не произведён.

В соответствии с пунктом _____ договора, Заказчик производит оплату в течении _____ (календарных, рабочих и т.д.) дней.

Согласно положениям, ст. 309, 310, 314 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства сторон договорных правоотношений должны исполняться надлежащим образом в соответствии с требованиями законодательства и условиями договора. Обязательство должно исполняться точно в срок, установленный соглашением сторон.

Предлагаем Вам в добровольном порядке в срок до «__» _____ 20__ г. погасить возникшую задолженность в сумме _____ (_____) рублей _____ копеек.

В случае неисполнения Ваших обязательств в вышеобозначенный срок и при отсутствии конструктивных предложений с Вашей стороны по урегулированию ситуации, мы будем вынуждены обратиться в суд о взыскании задолженности в принудительном порядке.

Генеральный директор

инициалы, фамилия

Исполнитель
И.О.Ф.
номер телефона, эл. почта.



Приложение В (обязательное)

Бланк для предъявления претензии Заказчиком

ПРЕТЕНЗИЯ

по выполненной работе (оказанной услуге)

ФГУП «ВНИИМ им Д.И. Менделеева»

Россия, 190005, Санкт-Петербург, Московский пр., д.19;
Телефон (812) 251-76-01, факс (812) 713-01-14; E-mail: info@vniim.ru

Рег. № _____ от _____ 20__ г.

Генеральному директору ФГУП «ВНИИМ
им Д.И. Менделеева»

от

(Фамилия И.О.)

*

(наименование организации)

*

(должность уполномоченного лица)

(контактный телефон/факс)

(адрес электронной почты при наличии)

(почтовый адрес)

«_____» _____ 20__ г. в ФГУП «ВНИИМ им Д.И. Менделеева»
мне (Организации) были оказаны следующие услуги:

Суть претензии: _____

Предъявляемые требования: _____

_____ дата

_____ подпись

Информация для составителя претензии: заполненный бланк необходимо отправить по электронной почте или почтой России в адрес ВНИИМ.

* Строки для заполнения юридическими лицами



**Стандарт организации
СК 02-22-22**

Редакция: 02

Издание: 2022

Страница 14 из 18

**Приложение Г (рекомендуемое)
Форма журнала регистрации претензий**

| № п/п | Дата, исходящий номер | Заявитель претензии | Краткое содержание | Ответственные подразделения (ответственный исполнитель) | Корректирующие действия | Проверка Дата, результат |
|--------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------|--|--------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| год | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| год | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |



Приложение Д (рекомендуемое)

Форма анкеты по оценке удовлетворённости Заказчика оказанными услугами

Анкета по оценке удовлетворенности Заказчика оказанными услугами

Уважаемые дамы и господа!

Просим Вас принять участие в опросе, так как Ваше мнение очень важно для нас. Данная анкета достаточно проста и ее заполнение не займет у Вас много времени.

1. Название Вашей компании и профиль деятельности:

Компания _____

Город _____

Профиль деятельности _____

2. Как часто Вы обращаетесь в нашу организацию?

Первый раз

Ежемесячно

Ежеквартально

Другое _____

3. Ваша оценка по 10-бальной шкале качества предоставляемых продукции и услуг?

| | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 |
| Неудовлетворительно | Хорошо | Отлично |

Пояснения _____

4. Ваша оценка по 10-бальной шкале уровня обслуживания и внимательности наших сотрудников:

| | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 |
| Неудовлетворительно | Хорошо | Отлично |

Пояснения _____



Стандарт организации
СК 02-22-22

Редакция: 02

Издание: 2022

Страница 16 из 18

5. Ваша оценка по 10-бальной шкале уровня цен на оказываемые услуги:

| | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 |
| Неудовлетворительно | Хорошо | Отлично |

Пояснения _____

6. Соответствует ли Вашим ожиданиям по 10-бальной шкале спектр оказываемых услуг?:

| | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 |
| Неудовлетворительно | Хорошо | Отлично |

Пояснения _____

7. Какую дополнительную информацию Вы хотели бы видеть на сайте ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева»?

8. Пожелания и замечания. Что, по Вашему мнению, может улучшить качество оказываемых услуг?

Спасибо!

Просим Вас направить ответ одним из следующих способов:

- по факсу (812) 713-01-14;
- по электронной почте info@vniim.ru
- почтой по адресу: 190005, Санкт-Петербург, Московский пр., д. 19

