



Государственное научное учреждение
«Объединенный институт проблем информатики
Национальной академии наук Беларуси»



www.uiip.bas-net.by

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ, ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СТП ОД 02

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

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАН отделом организационной поддержки научных исследований и разработок

2 ИСПОЛНИТЕЛИ Бондарик Н.В., вед. юрисконсульт
Томашова Е.В, вед. инженер по качеству ООПНИР

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом генерального директора от 04.04.2018 № 27

4 ДОКУМЕНТ СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СТБ ISO 9001-2015

5 ВВЕДЕН взамен СТП ОД 02-2013

6 ДАТА ВВЕДЕНИЯ 23.04.2018

7 СРОК ДЕЙСТВИЯ до замены новым

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения представителя руководства, ответственного за систему менеджмента ОИПИ НАН Беларуси.

Издан на русском языке

Содержание

1	Назначение и область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
2.1	Нормативные правовые акты, технические нормативные правовые акты.	4
2.2	Локальные нормативные правовые акты	6
3	Термины, определения, сокращения и обозначения	6
3.1	Термины и определения	6
3.2	Обозначения	7
3.3	Сокращения	7
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 проведение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ (НИОК(Т)Р).....	10
5.4	Оформление договоров на закупку товаров.....	10
5.5	Оформление договорных отношений ВНК.....	10
5.6	Оформление внешнеторговых договоров	11
5.7	Особенности оформления договоров, связанных с импортом/ экспортом специфических товаров (работ, услуг)	11
5.8	Оформление договоров, связанных с объектами интеллектуальной собственности	12
5.9	Оформление договоров о международном сотрудничестве	12
5.10	Место хранения договоров и их регистрация	12
5.11	Рекламации	13
5.12	Оценка удовлетворенности потребителей.....	14
6	Распределение ответственности	16
7	Документирование	16
8	Внесение изменений	17
	Приложение А (обязательное) Формы документов ОИПИ НАН Беларуси	18
	Приложение Б (обязательное) Порядок визирования договоров в ОИПИ НАН Беларуси	21
	Лист регистрации изменений.....	23
	Лист согласования.....	24
	Лист рассылки	25

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора
ОИПИ НАН Беларуси
04.04.2018 № 27

Стандарт организации

СТП ОД 02

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий стандарт организации СТП ОД 02 «Оформление договорных отношений, обратная связь с потребителем» (далее – стандарт) устанавливает единый порядок оформления договорных отношений, включая юридическую экспертизу, а также создания механизма обмена информацией с потребителями продукции ОИПИ НАН Беларуси.

1.2 Настоящий стандарт не регламентирует управление информацией, касающейся Закона Республики Беларусь от 19 июля 2010 г. № 170-3 «О государственных секретах», а также управление информацией в рамках деятельности специального отдела ОИПИ НАН Беларуси.

1.3 Требования настоящего стандарта обязательны для всех сотрудников ОИПИ НАН Беларуси.

1.4 Настоящий стандарт входит в состав СМК ОИПИ НАН Беларуси и разработан в соответствии с требованиями подпунктов 7.5.2, 7.5.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.4.3 СТБ ISO 9001 [2.1;20].

2 Нормативные ссылки

2.1 Нормативные правовые акты, технические нормативные правовые акты

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные правовые акты и технические нормативные правовые акты:

Основные нормативные правовые акты по хозяйственной деятельности ОИПИ НАН Беларуси:

- 1 Конституция Республики Беларусь от 15 марта 1994 г. № 2875-ХП
- 2 Гражданский кодекс Республики Беларусь от 7 декабря 1998 г. № 218-3
- 3 Трудовой кодекс Республики Беларусь 26 июля 1999 г. №296-3
- 4 Налоговый кодекс Республики Беларусь (общая часть) от 19 декабря 2002 г. № 166-3
- 5 Кодекс Республики Беларусь об административных правонарушениях от 21 апреля 2003 г. № 194-3



6 Налоговый кодекс Республики Беларусь (особенная часть) от 29 декабря 2009 г. № 71-3

Нормативные правовые акты по внешнеэкономической деятельности:

7 Закон Республики Беларусь от 22 июля 2003 г. № 226-3 «О валютном регулировании и валютном контроле»

8 Закон Республики Беларусь от 25 ноября 2004 г. № 347-3 «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности»

9 Закон Республики Беларусь от 23 июля 2008 г. № 421-3 «О международных договорах Республики Беларусь»

10 Закон Республики Беларусь от 11 мая 2016 г. № 363-3 «Об экспортном контроле»

11 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»

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

13 Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 апреля 2009 г. № 549 «О статистическом декларировании товаров»

14 Постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 16 апреля 2009 г. № 46 «Об утверждении Инструкции о порядке регистрации сделки и выполнении банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями функций агентов валютного контроля»

15 Постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 22 апреля 2009 г. № 52 «Об утверждении Инструкции о порядке выдачи разрешений на продление сроков завершения внешнеторговых операций»

Нормативные правовые акты по товарам двойного назначения, специфическим товарам:

16 Указ Президента Республики Беларусь от 28 февраля 2017 г. № 49 «О государственном регулировании в области экспортного контроля»

17 Постановление Министерства обороны Республики Беларусь, Министерства внутренних дел Республики Беларусь, Комитета государственной безопасности Республики Беларусь, Государственного пограничного комитета Республики Беларусь и государственного таможенного комитета Республики Беларусь 19 июня 2017 г. № 9/167/16/11/13 «О некоторых вопросах выдачи пропусков на ввоз (вывоз) специфических товаров (работ, услуг)»

18 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)»

19 СТБ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

20 СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования



2.2 Локальные нормативные правовые акты

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие локальные нормативные правовые акты:

1 Устав ОИПИ НАН Беларуси (утвержден Постановлением Бюро Президиума Национальной академии наук Беларуси 30.06.2016 № 317)

2 Положение о порядке создания и условиях деятельности временных научных коллективов государственного научного учреждения «Объединенный институт проблем информатики Национальной академии наук Беларуси» (утверждено приказом генерального директора от 25.06.2012 № 91)

3 СТП ОП 01 Стратегическое и оперативное планирование, анализ со стороны руководства и постоянное улучшение

4 СТП ОД 03 Управление документацией

5 СТП ОД 06 Корректирующие действия

6 СТП ОП 10 Управление закупками

3 Термины, определения, сокращения и обозначения

3.1 Термины и определения

В настоящем стандарте использованы термины и определения в соответствии с СТБ ISO 9000 [2.1; 19], а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 возмездный договор: Договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей

3.1.2 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

3.1.3 материальный актив: Активы фирмы, предприятия в материально-вещественной форме, обладающие денежной оценкой

3.1.4 нематериальный актив: Активы, имеющие стоимость, но при этом не имеющие натуральной вещественной формы, не являющиеся физическими объектами

3.1.5 ответственный исполнитель: Лицо, сопровождающее договор от стадии подготовки проекта договора до исполнения обязательств по договору

3.1.6 рабочий порядок: Рассмотрение служебных вопросов в порядке их значимости и очередности возникновения в соответствии с компетенцией и полномочиями ответственного лица

3.1.7 рекламация: Письменное заявление получателя поставщику продукции (подрядчику) на обнаруженное в период действия гарантийных обязательств несоответствие качества и (или) комплектности поставленной продукции (выполненных работ) установленным требованиям, а также

требование о восстановлении или замене дефектной продукции (повторном выполнении работ)

3.1.8 сделка: Действия граждан и юридических лиц, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей

3.1.9 собственные средства: Денежные средства ОИПИ НАН Беларуси, находящиеся на расчетном счете ВУ26 АКВВ 3632 9593 4002 9550 0000

3.1.10 стороны договора: Полномочные лица по договору, заключающие или заключившие между собой договор

3.1.11 структурное подразделение: Официально выделенная в установленном порядке, но не обладающая признаками юридического лица и не являющаяся обособленной частью организации, возглавляемая руководителем, подчиненным непосредственно генеральному директору (его заместителю, главному специалисту), созданная для проведения работ по определенному направлению (виду) деятельности организации, с самостоятельными задачами, функциями и ответственностью за их выполнение

3.2 Обозначения

БВ – бумажный вариант

ГНТП – государственная научно-техническая программа

ВНК – временный научный коллектив

ДЗ – докладная записка

ИС – интеллектуальная собственность

Институт – государственное научное учреждение «Объединенный институт проблем информатики Национальной академии наук Беларуси» (ОИПИ НАН Беларуси)

НД – номенклатура дел

НИР – научно-исследовательская работа

НПА – нормативный правовой акт

ООПНИР – отдел организационной поддержки научных исследований и разработок

ОКР – опытно-конструкторская работа

ПФО – планово-финансовый отдел

СГ – Союзное государство

СМК – система менеджмента качества

СМС ООПНИР – сектор международного сотрудничества ООПНИР

СП – структурное подразделение;

ЭВ – электронный вариант

ЭТО – эксплуатационно-технический отдел

3.3 Сокращения

вед. – ведущий

др. – другие

зав. – заведующий

зам. – заместитель
отв. – ответственный
п. – пункт
см. – смотрите
т.д. – так далее
Ф.И.О – фамилия, имя, отчество
экз. – экземпляр

4 Описание деятельности

4.1 Общие положения

4.1.1 Под оформлением договорных отношений в ОИПИ НАН Беларуси понимаются мероприятия, проводимые в два цикла:

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

5 Оформление договорных отношений

5.1 Общий порядок организации договорной работы

5.1.1 Порядок организации договорной работы осуществляется в соответствии с НПА [2.1; 1– 2.1;6].

5.1.2 Организация договорной работы в СП ОИПИ НАН Беларуси возлагается на их руководителей. Инициаторами заключения договоров гражданско-правового характера от института могут выступать руководители СП, иные заинтересованные должностные лица.

5.1.3 Предложения о заключении договора с ОИПИ НАН Беларуси могут исходить от юридических либо физических лиц (далее – вторая сторона). Предложение о заключении договора, поступившее от второй стороны в ОИПИ НАН Беларуси, должно содержать сопроводительное письмо и (или) проект договора.

5.1.4 Генеральным директором (уполномоченным должностным лицом) назначается отв. исполнитель (СП, должностное лицо, владеющее вопросами, составляющими предмет договора), который определяет целесообразность и необходимость заключения договора в рабочем порядке. Вед. юрисконсульт ОИПИ НАН Беларуси проводит юридическую экспертизу представленного договора.

5.1.5 При возникновении вопросов по содержанию договора, отв. исполнитель совместно с вед. юрисконсультом содействует разрешению ситуации. При необходимости к решению вопросов привлекаются иные должностные лица, обладающие необходимой компетенцией и полномочиями.

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

- копию Устава, и (или) учредительного договора, копию свидетельства о государственной регистрации и т.п.;
- копию специального разрешения (лицензию) на право осуществления деятельности, составляющей предмет договора (в случае необходимости);
- доверенность уполномоченного лица на право заключения договора и другие документы.

5.1.7 Организацию согласования и заключения проекта договора осуществляет отв. исполнитель.

5.1.8 Количество экземпляров договора определяется сторонами договора в самом договоре.

5.1.9 Согласующие подписи должностные лица ставят на последней странице экземпляра договора, остающегося в ОИПИ НАН Беларуси. При необходимости подтверждения достоверности информации визы ставятся на других страницах договора, а также приложениях к договору.

5.1.10 Порядок визирования возмездных договоров, а также договоров, по которым осуществляются сделки с материальными и нематериальными активами см. в приложении Б.

5.1.11 Генеральный директор ОИПИ НАН Беларуси в обязательном порядке подписывает каждую страницу договора при осуществлении закупок товаров (работ, услуг) за счет республиканского бюджета, бюджета СГ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь. Каждая страница таких договоров должна быть пронумерована.

5.1.12 По усмотрению генерального директора ОИПИ НАН Беларуси визирование производится иными работниками института.

5.1.13 В соответствии с законодательством Республики Беларусь договор обязательно заверяется гербовой печатью ОИПИ НАН Беларуси.

5.1.14 Договор, приложения и дополнительные соглашения к нему не должны содержать помарки, подчистки и прочие исправления, позволяющие усомниться в подлинности экземпляров. Сведения, вносимые от руки, выполняются разборчиво, одним подчеркиком и одними чернилами.

5.1.15 Общий срок экспертизы и согласования договора и (или) дополнительного соглашения к нему не может превышать 5 рабочих дней. При необходимости по решению генерального директора срок экспертизы и согласования может быть увеличен.

5.1.16 Договор считается заключенным после подписания его генеральным директором ОИПИ НАН Беларуси и второй стороной при условии, что между сторонами в требуемой форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям.

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 проведение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ (НИОК(Т)Р)

5.3.1 Оформление договоров на проведение НИОК(Т)Р осуществляется согласно документу СТП ОП 13 [2.2;6], СТП ОП 14 [2.2;6], а также НПА [2.1; 2– 2.1;6].

5.3.2 Порядок визирования см. в приложении Б.

5.4 Оформление договоров на закупку товаров

5.4.1 Оформление договоров на закупку товаров (работ, услуг) осуществляется согласно документу СТП ОП 10 [2.2;6], а также НПА [2.1; 2– 2.1;6].

5.4.2 Характерной 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 находятся на сайте <http://uiipinfo.bas-net.by> в разделе «Бланки и формы документов».

5.4.3 Все документы на оформление проведения закупок товаров (работ, услуг) в обязательном порядке регистрируются у лица, ответственного за проведение закупок в ОИПИ НАН Беларуси – вед. инженера, отв. за закупки.

5.4.4 Процедура оформления документов на закупку товаров (работ, услуг) распространяется на средства республиканского бюджета и бюджета Союзного государства.

5.4.5 Порядок визирования см. в приложении Б. В зависимости от характера договора могут требоваться также визы других специалистов.

5.5 Оформление договорных отношений ВНК

5.5.1 Особенности оформления договорных отношений ВНК подробно регламентированы в Положении о порядке создания и условиях деятельности временных научных коллективов государственного научного учреждения «Объединенный институт проблем информатики Национальной академии наук Беларуси» (далее – Положение о ВНК) [2.2; 2].

5.5.2 Положение о ВНК, а также формы необходимых документов для оформления отношений ВНК находятся на сайте <http://uiipinfo.bas-net.by> в разделе «Бланки и формы документов».

5.5.3 Порядок визирования см. в приложении Б.

5.6 Оформление внешнеторговых договоров

5.6.1 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 [2.1; 7– 2.1; 15].

5.6.2 Преддоговорную документацию (заявки на участие в конкурсе в БВ, деловую переписку в БВ) следует согласовывать с зав. СМС ООПНИР.

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

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

5.6.5 Порядок визирования см. в приложении Б.

5.6.6 Генеральный директор ОИПИ НАН Беларуси в обязательном порядке подписывает каждую страницу договора. Каждая страница договора должна быть пронумерована.

5.6.7 Отв. исполнитель осуществляет контроль за сроками выполнения обязательств по внешнеторговым договорам. При необходимости инициирует получение разрешение на продление сроков внешнеэкономической операции в Национальном банке Республики Беларусь.

5.6.8 При заключении договоров по импортированию товаров отв. исполнитель согласовывает необходимый комплект документов, свидетельствующий о соблюдении процедуры закупки с вед. инженером, отв. за закупки.

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

5.6.10 Копию подписанного экземпляра договора с визами специалистов ОИПИ НАН Беларуси отв. исполнитель отдает в СМС ООПНИР.

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

5.7.1 В целях обеспечения военно-политической, экономической безопасности Республики Беларусь оформление договоров, связанных с экспортом, импортом специфических товаров (работ, услуг) подчиняется особым условиям законодательства [2.1; 16-2.1; 18].

5.7.2 Осуществление договорных отношений в области импорта и экспорта специфических товаров (работ, услуг) требует наличия специального

разрешения (лицензии) Государственного военно-промышленного комитета Республики Беларусь на каждый внешнеторговый договор.

5.7.3 Особое внимание отв. исполнитель должен уделять вопросам идентификации товаров работ (работ, услуг) и отнесения их к специфическим.

5.7.4 Отв. исполнитель является инициатором оформления соответствующих документов на получение разрешения и (или) идентификацию товаров (работ, услуг) в качестве специфических.

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

5.7.6 Порядок визирования см. в приложении Б.

5.8 Оформление договоров, связанных с объектами интеллектуальной собственности

5.8.1 Распоряжение объектами интеллектуальной собственности созданных за счет средств республиканского бюджета, бюджета Союзного государства, возможно только при наличии специального разрешения уполномоченного органа НАН Беларуси или иного государственного заказчика.

5.8.2 До заключения договора ответственный исполнитель инициирует проверку принадлежности прав на объекты интеллектуальной собственности при содействии юрисконсульта.

5.8.3 Порядок визирования см. в приложении Б.

5.9 Оформление договоров о международном сотрудничестве

5.9.1 Оформление договоров о международном (научно-техническом) сотрудничестве (соглашения о намерениях) осуществляется в соответствии с НПА [2.1;7-2.1;15].

5.9.2 Рекомендуемые языки договора: английский, русский.

5.9.3 Договор оформляется по одному экз. для каждой из сторон. На экз. ОИПИ НАН Беларуси проставляются необходимые визы, который, в обязательном порядке, передается в СМС ООПНИР для учета и дальнейшего хранения.

5.9.4 Порядок визирования см. в приложении Б.

5.10 Место хранения договоров и их регистрация

5.10.1 СП, ответственные за хранение договоров, ведут учет в хронологическом порядке в электронном/бумажном виде. Если для учета используется реестр, то рекомендуется, чтобы он содержал следующие сведения:

- дата заключения договора;
- наименование второй стороны;
- дата окончания действия договора;

- предмет договора;
- сведения об ответственном исполнителе;
- иное (при необходимости).

5.10.2 Срок хранения договора определяется в соответствии с требованиями НПА Республики Беларусь и технических нормативных правовых актов.

5.10.3 В бухгалтерии хранятся договоры и приложения к ним:

- о создании и деятельности ВНК;
- на выполнение НИОК(Т)Р, заключенные с руководителями ВНК;
- на закупку товаров (работ, услуг), в том числе договоров, связанных с коммунально-бытовым обслуживанием помещений института;
- договоры, связанные с интеллектуальной собственностью.

5.10.4 Договоры, финансируемые за счет средств республиканского бюджета, бюджета Союзного государства, фондов, грантов, а также договоры, финансируемые из прочих источников (включая международные источники), хранятся в ПФО.

5.10.5 Договоры, связанные с безвозмездным использованием помещениями, арендой помещений хранятся у зам. генерального директора по общим вопросам.

5.10.6 Договоры о международном (научно-техническом) сотрудничестве (соглашения о намерениях), а также о сотрудничестве с резидентами Республики Беларусь хранятся в СМС ООПНИР.

5.11 Рекламации

5.11.1 В случае получения рекламации на продукцию генеральный директор назначает лицо, ответственное за рассмотрение рекламации.

5.11.2 Ответ на рекламацию готовится на бланке письма в двух экземплярах. Один экземпляр ответа направляется подателю рекламации, второй – остается в институте.

5.11.3 Ответ на рекламацию визируется в следующем порядке:

- ответственное лицо;
- руководитель СП;
- иные специалисты (в случае необходимости);
- вед. юрисконсульт;
- зам. ген. директора по научной работе, курирующий по направлению.

5.11.4 Рекламации и ответы на них хранятся в ООПНИР. Срок хранения рекламаций 5 лет с даты отправки ответа на рекламацию потребителю.

5.11.5 По итогам года вед. инженер по качеству приводит сведения по рекламациям в отчете «Анализ СМК». Информирование в отчете содержит сведения по количеству обращений, перечень продукции, сведения о представленных ответах, сроки исполнения.

5.12 Оценка удовлетворенности потребителей

5.12.1 Связь с потребителями осуществляется на основе сбора, обработки и анализа информации. Оценка удовлетворенности осуществляется на основе следующих данных:

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

5.12.2 По окончании года оценка удовлетворенности заказчиков работой ОИПИ НАН Беларуси оценивается по средствам анкетирования (Ф 02-001).

5.12.3 Ежегодно полученная информация в виде графиков и гистограмм предоставляется руководству ОИПИ НАН Беларуси для анализа и принятия мер по улучшению в отчете «Анализ СМК», в соответствии с СТП ОП 01 [2.2; 3].

5.12.4 Зав. СП или назначенные им лица при сдаче выполненных работ по договору направляют Заказчику Анкету удовлетворенности потребителя качеством работ и услуг ОИПИ НАН Беларуси по форме [Ф 02-001](#) для оценки степени удовлетворенности Заказчика. Основные вопросы, отраженные в Анкете, характеризуют:

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

5.12.5 В процессе ее функционирования в них, при необходимости, вносятся изменения.

5.12.6 Анкеты для заполнения направляются потребителям почтой, факсимильной связью или передаются им непосредственно.

5.12.7 Для определения обобщенного показателя оценки удовлетворенности используется формула 1.

$$\varphi = \frac{\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n x_{i,j}}{n \cdot m \cdot l} * 100\%, \quad (1)$$

где φ – показатель удовлетворенности потребителя;
 x_{ij} – оценка, выставленная j-ым потребителем по i-ому показателю критерия;

n – число анкет;

m – число критериев.

5.12.8 Анализ результатов оценки удовлетворенности проводится в соответствии таблицей 1 и СТП ОД 06 «Корректирующие действия» [2.2; 5].

Таблица 1 – Анализ результатов

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

5.12 Определение результативности СМК в ООПНИР

5.12.1 Исходными данными для определения показателя результативности по отделу принимаются оценки деятельности работы сотрудников отдела работниками ОИПИ.

5.12.2 Данные опроса (оценки деятельности) из электронных анкет заносятся в электронную таблицу Excel.

5.12.3 Расчет обобщенного показателя удовлетворенности работой отдела Qуд и показателя результативности Р производится по формулам 2-3.

$$P = a \times Q_{ц} + б \times Q_{уд}, \quad (2)$$

$$Q_{уд} = \sum_{j=1}^m \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} - Q_{дз}, \quad (3)$$

где Р – показатель результативности работы отдела;

Qуд – обобщенный показатель удовлетворенности работой отдела;

Qц - обобщенный показатель достижения цели работы отдела (=100% или 1));

Qдз – обобщенный показатель удовлетворенности работой отдела по докладным запискам (значение оценки по ДЗ устанавливается дополнительно и при наличии целесообразности, например, 0,01 или 1%);

а – весовой коэффициент оценки достижения цели (принимается 0,6);

б – весовой коэффициент оценки деятельности (принимается 0,4);

x_i – оценка работы сотрудника;

i – порядковый номер оценки;

n – количество оценок;

m - количество сотрудников в отделе;

J - номер анкеты (от 1 до m).

5.12.4 Соответствие результатов оценки деятельности (Qуд) подразделения баллам приведено в предлагаемой ниже таблице 2:

Таблица 2-Результаты оценки

Результат оценки	Оценочный балл	Оценка в %
Деятельность ведется на высоком уровне	1	100
Деятельность ведется на уровне выше среднего	0,75	75
Деятельность ведется на среднем уровне	0,5	50
Деятельность ведется на низком уровне	0,2	20
Деятельность не ведется		0

6 Распределение ответственности

6.1 Матрица ответственности процедуры представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Матрица ответственности процедуры

Этап деятельности	Ответственный за принятие решения	Исполнитель
Оформление договора и его визирование	Генеральный директор	Отв. исполнитель Руководитель СП
Планово-финансовая экспертиза	Генеральный директор	Главный экономист Сотрудники ПФО
Бухгалтерская экспертиза	Генеральный директор	Гл.бухгалтер
Юридическая экспертиза	Генеральный директор	Юрисконсульт
Соблюдение процедуры закупок	Генеральный директор	Вед. инженер, отв. за закупки
Экспертиза международных договоров о сотрудничестве, внешнеэкономических сделок	Генеральный директор	Зав. СМС ООПНИР

7 Документирование

7.1 Перечень документов, оформляемых в результате осуществления рассматриваемой процедуры, приведен в таблице 4.

Таблица 4 – Перечень документов

Наименование / описание документа (группы документов)	Форма документа	Кто оформляет документ	Кому представляют документ	Место и срок хранения документа
Рекламация*	-	Потребитель	ОИПИ НАН Беларуси	В соотв. с НД
Письмо-ответ на рекламацию*	СТП ОД 03	Отв. исполнитель договора	Потребителю	В соотв. НД
Анкета оценки удовлетворенности потребителя*	Ф 02-001	Потребитель	ООПНИР	В соотв. НД

* Записи в соответствии с СТБ ISO 9001, Управление записями – в соответствии с СТП ОД 04 «Управление записями»

8 Внесение изменений

8.1 Ответственность за внесение изменений в настоящий стандарт несут соответствующие должностные лица, закрепленные за разделами стандарта. Контроль за исполнением возложен на зав. ООПНИР.

8.2 При возникновении необходимости внести изменения ответственные за разделы стандарта обязаны в течение 1-2 рабочих дней сообщить вед. инженеру по качеству и совместно выработать дальнейший план работы. Если принимается решение о выпуске новой версии документа, приказом генерального директора назначается рабочая группа.

8.3 Вед. инженер по качеству по мере необходимости, но не реже одного раза в два года пересматривает данный стандарт на соответствие требованиям СМК.

8.4 По итогам рассмотрения вед. инженер по качеству может принять решение о продлении действия стандарта без изменений. В этом случае действие документа продлевается на следующие два года, для чего инженер по качеству 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 один месяц), расписывается и ставит дату. Такая запись инициирует начало пересмотра данного Стандарта.

8.5 Сотрудники, ответственные за разделы стандарта, ежегодно обязаны анализировать порядок работы, отраженный в настоящем стандарте, с целью улучшения организованной работы, а также контролировать актуальность законодательных и др. требований.

8.6 Решение об изменении стандарта принимается на основании предложений др. СП, результатов анализа установленных и предвидимых несоответствий, а также рекомендаций внутренних или внешних аудитов.

8.7 Сотрудники института вправе внести предложение по совершенствованию данного стандарта и обратиться к вед. инженеру по качеству, зав. ООПНИР через электронную почту, ДЗ, устно.

8.8 Рассмотрение предложений осуществляется в рабочем порядке. По мере необходимости (при одобрении ген. директором) вносятся письменные изменения в настоящий стандарт в соответствии с разделом СТП Од 03 «Управление документацией по СМК» [2.2; 4].

Приложение А (обязательное)

Формы документов ОИПИ НАН Беларуси

АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ КАЧЕСТВОМ РАБОТ И УСЛУГ ОИПИ НАН БЕЛАРУСИ

Предлагаем Вам оценить деятельность нашего Института. 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.

Наименование предприятия (заказчика) _____

№ договора _____

1 Удовлетворенность потребителя

Оценка удовлетворенности осуществляется проставлением в графу оценочного раздела анкеты числа, соответствующего Вашему уровню оценки. Число выбирается по 5-ти бальной 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 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.

Критерий	Оцен-ка
1 На сколько вы проинформированы о специализации работ Института?	
2 Как вы оцениваете доступность информации о нашей организации, проводимых научно-исследовательских и опытно-конструкторских работах?	
3 Насколько Вы удовлетворены качеством и сроками подготовки договорных документов в Институте?	
4 Насколько вы удовлетворены выполнением работ в установленные сроки?	
5 Как Вы оцениваете оперативность и заинтересованность реагирования на Ваши обращения (предложения, замечания и т.д.) со стороны сотрудников Института?	
6 Как Вы оцениваете уровень качества наших научно-исследовательских и опытно-конструкторских работах?	
7 Как Вы оцениваете уровень профессионализма наших сотрудников?	

2 Оценка перспектив дальнейшего сотрудничества

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!!!

Дата заполнения анкеты _____
Подпись респондента _____
М.п. _____

АНКЕТУ ПРОСИМ НАПРАВИТЬ ПО АДРЕСУ

РЕСПУБЛИКА БЕЛАРУСЬ, 220012, г. МИНСК, ул. СУРГАНОВА, 6,
ОИПИ НАН БЕЛАРУСИ, ООПНИР
либо по факсу: 284 2175, для ООПНИР
либо в формате PDF по адресу: smk@newman.bas-net.by.

Приложение Б (обязательное)

Порядок визирования договоров в ОИПИ НАН Беларуси

Для совершенствования порядка визирования договоров в ОИПИ НАН Беларуси используются штампы. Штмп № 1 находится у вед. инженера ЭТО, отв. за закупки. Штмп № 2 - в ПФО.

Штмп проставляется на последней странице договора на экз. ОИПИ НАН Беларуси внизу слева или справа (в зависимости от расположения реквизитов института). Если на данной странице нет места, тогда он проставляется на оборотной стороне в нижней части страницы.

Штмп № 1 имеет общее назначение и используется для визирования:

- договоров на закупку товаров (работ, услуг);
- договоров, связанных с импортом/экспортом специфических товаров, работ, услуг;
- возмездных договоров;
- договоров, по которым осуществляются сделки с материальными и нематериальными активами;
- внешнеторговых договоров.

Штмп № 1

Визы ОИПИ НАН Беларуси	
Зам.ген. дир-ра по общ. вопр.	
Гл. инженер	
Гл. экономист	
ПФО	
Вед. юрисконсульт	
Вед. инж. по закупкам	
Руководитель СП	
Отв. исп.	

В зависимости от предмета договора проставляется либо виза зам. ген. директора по общим вопросам либо главного инженера.

Свободная строка – для визы других специалистов, в зависимости от характера договора:

Договор	Дополнительная виза
Внешнеторговые договоры	Зав. СМС ООПНИР
Договоры, связанные с импортом / экспортом специфических товаров (работ, услуг)	Лицо, отв. за внешнеэкономическую деятельность
Возмездные договоры, договоры, по которым осуществляются сделки с материальными и нематериальными активами	Зам. ген. директора по научной работе, курирующий соответствующее направление деятельности для договоров, заключаемых в рамках ГНТП, программ СГ.

Штмп № 2 имеет специфическое назначение и предназначен для визирования:

СТП ОД 02-2018 	Редакция 3	Оформление договорных отношений, обратная связь с потребителем	с. 21 из 25
--	------------	---	-------------

- договоров в области IT и образовательных услуг;
- договоров, связанных с объектами ИС;
- договоров ВНК, НИР и ОКР.

Штамп № 2

Визы ОИПИ НАН Беларуси	
*	Зам. ген. дир-ра по н/р
**	Гл. бухгалтер Гл. экономист ПФО
***	Исп. директор Вед. юрисконсульт Руководитель СП Отв. исп.

Примечание - *Для ВНК, НИР и ОКР, выполняемых в рамках государственных и союзных программ - зам. ген. директора по программе. Для остальных случаев - зам. ген. директора по направлению.

**Только для ВНК.

***Для ВНК, НИР и ОКР, выполняемых в рамках государственных и союзных программ.

Свободная строка – для визы других специалистов, в зависимости от характера договора:

Договор	Дополнительная виза
Договоры, связанные с объектами ИС	сотрудник ООПНИР, отв. за учет объектов ИС)
Договоры, связанные со спецработами (с грифами «ДСП», «Секретно»)	Зав. спецотделом

Визирование договоров о международном (научно-техническом) сотрудничестве (соглашений о намерениях)

Характерной особенностью такого договора является отсутствие финансовой составляющей. Визируется он в следующем порядке (сверху вниз):

- отв. исполнитель;
- руководитель СП;
- зав. СМС ООПНИР;
- зав. ООПНИР;
- зам. ген. директора по научной работе, курирующий по направлению.

Визы проставляются от руки.

Лист регистрации изменений

№ изм.	Дата изменения	Изменение		
		Содержание изменения	Основание для изменения	№ стра- ницы

Лист рассылки

№ экз.	Обозначение	Изменения	Место хранения	Ф.И.О. получателя	Дата	Подпись
1	2	3	4	5	6	7