

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 1/14</i>

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»

*подпись*      Н.Д.Рогалев

*«03» декабря 2018 г.*

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Система менеджмента качества**

**Порядок рассмотрения претензий разных категорий  
потребителей**

**СТО СМК-8.2.1-01-2018**

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 2/14</i>

## Предисловие

1 **РАЗРАБОТАН** отделом внедрения системы менеджмента качества и учебным управлением ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ».

2 Стандарт соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

3 **ВВЕДЕН ВЗАМЕН** СТО СМК-7.2.3-01-2014.

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 3/14</i>

## СО Д Е Р Ж А Н И Е

1	Область применения .....	4
2	Нормативные ссылки .....	4
3	Термины и определения.....	5
4	Обозначения и сокращения .....	5
5.	Общие положения .....	5
6	Порядок рассмотрения претензий .....	7
7	Урегулирование и анализ претензий.....	10
	ЛИСТ СВЕДЕНИЙ О РАЗРАБОТЧИКАХ.....	13
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	14

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 4/14</i>

## СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества  
Порядок рассмотрения претензий  
разных категорий потребителей

Введен взамен  
СТО СМК-7.2.3-01-2014

Дата введения \_\_\_\_\_ 2018 г.

### 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок рассмотрения претензий потребителей в системе менеджмента качества федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский университет «МЭИ» (сокращенное наименование ФГБОУ ВО НИУ «МЭИ», далее - НИУ «МЭИ»).

Стандарт распространяется на все подразделения НИУ «МЭИ», задействованные в процессах, связанных с потребителями.

### 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

<b>ГОСТ Р ИСО 9000-2015</b>	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
<b>ГОСТ Р ИСО 9001-2015</b>	Системы менеджмента качества. Требования.
<b>ГОСТ Р ИСО 9004-2010</b>	Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
<b>ГОСТ Р ИСО 10002-2007</b>	Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях.
<b>РК СМК-7.5-01-2018</b>	Система менеджмента качества. Руководство по качеству.
<b>СТО СМК-9.3-01-2018</b>	Система менеджмента качества. Анализ со стороны руководства.
<b>СТО СМК-9.2-01-2018</b>	Система менеджмента качества. Внутренние аудиты (проверки).
<b>СТО СМК-10.2-01-2018</b>	Система менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия.

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 5/14</i>

### 3 Термины и определения

В настоящем стандарте используются термины с соответствующими определениями по **ГОСТ Р ИСО 9000**, а также приведенные ниже:

**3.1 претензия** - требование, предъявляемое потребителем к НИУ «МЭИ» в целях восстановления нарушенных прав и урегулирования разногласий по любым отношениям в рамках оказания услуг и производства продукции;

**3.2 жалоба** - обращение с демонстрацией неудовлетворенности по процессу оказания услуг и производства продукции.

**3.3 потребитель** - организация или лицо, получающие услугу. В высшем учебном заведении: внешние потребители - работодатели, родители; внутренние потребители - обучаемые (студенты, аспиранты, докторанты, соискатели, слушатели), подразделения вуза, преподаватели и сотрудники.

### 4 Обозначения и сокращения

**ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ», НИУ «МЭИ»** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет «МЭИ»

**ГОСТ Р** – национальный стандарт Российской Федерации

**СМК** – система менеджмента качества

**СТО** – стандарт организации

**РК** – руководство по качеству

**ОПЗ МЭИ** – научно-учебно-производственный центр «Опытный завод МЭИ»

**ЭХУ МЭИ** - эксплуатационно-хозяйственное управление

### 5 Общие положения

5.1 Рассмотрение претензий потребителей осуществляется в рамках процесса реализации обратной связи от потребителей. Цель рассмотрения претензий – удовлетворение законных требований потребителей, реагирование на все поступившие жалобы и обращения потребителей, повышение удовлетворенности и лояльности потребителей на основе функционирования результативной и эффективной обратной связи.

5.2 Ответственность за разработку и результативное функционирование процесса рассмотрения претензий, а также координация действий подразделений НИУ «МЭИ» по учету, рассмотрению и удовлетворению всех видов претензий в целом по НИУ «МЭИ» возлагается на правовое управление НИУ «МЭИ».

Ответственность за разработку и результативное функционирование процесса рассмотрения претензий в филиалах НИУ «МЭИ», а также координация действий подразделений филиалов по учету, рассмотрению и удовлетворению всех видов претензий возлагается на директоров филиалов НИУ «МЭИ».

5.3 Начальник отдела внедрения СМК содействует обеспечению уверенности в том, что весь персонал организации осведомлен о процессе работы с претензиями.

5.4 Информация о процессе работы с претензиями доводится до потребителей и других заинтересованных сторон в виде приказов, положений, информационных и инструктивных писем и других распорядительных документов учебным управлением НИУ «МЭИ» и учебными отделами в филиалах, до потребителей ОПЗ МЭИ - заместителем директора ОПЗ МЭИ.

5.5 Претензии, предъявляемые потребителями в рамках образовательных услуг, для целей анализа и наиболее полного удовлетворения подразделяются на:

- претензии, поступившие от студентов непосредственно в процессе обучения;
- претензии, поступившие от студентов в процессе прохождения практики;
- претензии, поступившие от родителей студентов;
- претензии, поступившие от работодателей.

5.6 Претензии, поступающие в рамках договорных отношений при нарушении обязательств, принятых на себя НИУ «МЭИ» и/или отдельно ОПЗ МЭИ, принимаются только в письменной форме.

5.7 Другие виды претензий от потребителей образовательных услуг НИУ «МЭИ» и потребителей ОПЗ МЭИ могут иметь форму жалобы, заявления, уведомления, по поводу обнаружения несоответствий услуги (продукции), несоответствий в процессах предоставления услуг (производства продукции) и других случаях нарушения потребительских требований. Такие претензии могут быть приняты в устной или письменной форме.

5.8 Все претензии, поступившие в НИУ «МЭИ», подлежат обязательной регистрации.

5.8.1 Все претензии, поступающие в письменной форме в отношении образовательных услуг, регистрируются учебным отделом учебного управления НИУ «МЭИ» далее передаются для организации рассмотрения в дирекции институтов и деканаты факультетов, где регистрируются в соответствующих журналах.

5.8.2 Все претензии, поступающие в письменной форме в ОПЗ МЭИ, регистрируются секретарем и далее рассматриваются руководством ОПЗ МЭИ с привлечением службы качества ОПЗ МЭИ и подразделением(ями) ОПЗ МЭИ, которое(ые) могут иметь отношение к рассматриваемой претензии.

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 7/14</i>

5.8.3 Претензии в отношении деятельности подразделений ЭХУ МЭИ направляются Главному инженеру, которые им регистрируются и в дальнейшем рассматриваются на совещаниях с привлечением имеющих отношение к претензии подразделений ЭХУ МЭИ.

5.8.4 Любое должностное лицо, получившее устную информацию, имеющую смысл претензии в отношении образовательных услуг, оформляет уведомление и передает его в учебный отдел учебного управления НИУ «МЭИ» для обеспечения сводной регистрации и анализа. Регистрация уведомлений осуществляется в соответствующем журнале.

5.8.5 При регистрации претензии ей присваивается идентификационный код, который может включать:

- порядковый номер;
- обозначение соответствующей группы претензий (п. 5.5 настоящего СТО);
- код характера претензии (претензия по качеству образования – «1»; претензия к процессам организации предоставления образовательной услуги – «2», к репутации организации «3»).

5.8.6 Любое должностное лицо ОПЗ МЭИ, получившее устную информацию, имеющую смысл претензии в отношении произведенной продукции, оформляет уведомление и передает его в службу качества ОПЗ МЭИ для обеспечения сводной регистрации и анализа. Регистрация уведомлений осуществляется в соответствующем журнале.

5.8.7 Любое должностное лицо подразделений ЭХУ МЭИ, получившее устную информацию, имеющую смысл претензии в отношении предоставленных услуг, оформляет уведомление и передает его в диспетчерский отдел ЭХУ МЭИ для обеспечения сводной регистрации и информирования имеющих отношение к претензии подразделений ЭХУ МЭИ. Регистрация уведомлений осуществляется в соответствующем журнале.

## **6 Порядок рассмотрения претензий**

### **6.1 Порядок рассмотрения претензий в НИУ «МЭИ»**

Датой предъявления претензии, представленной в рамках договора, является дата фактического поступления (регистрации) претензии в учебный отдел учебного управления НИУ «МЭИ» в отношении претензий к образовательным услугам и в ОПЗ МЭИ в отношении претензий к продукции ОПЗ МЭИ.

При поступлении претензий в отношении образовательных услуг начальник учебного отдела учебного управления НИУ «МЭИ» определяет необходимость проведения анализа требований, установленных в договоре в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001, реализация которых регламентирована в соответствующем разделе РК СМК-7.5-01-2018.

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 8/14</i>

После регистрации претензии (жалобы) начальник учебного отдела учебного управления НИУ «МЭИ» уведомляет потребителя – подателя претензии о ее получении.

После регистрации претензии (жалобы) начальник учебного отдела учебного управления НИУ «МЭИ» определяет правильность ее представления, достаточность и обоснованность содержащейся в ней информации.

Начальник учебного отдела учебного управления НИУ «МЭИ» проводит первоначальный анализ претензии с точки зрения правильности ее оформления, а также важности, сложности и необходимости осуществления немедленных действий.

К рассмотрению принимается претензия (рекламация), представленная в письменной форме и содержащая:

- наименование услуги (объекта претензии);
- основания для претензии;
- необходимые доказательные документы;
- номер договора, дата его заключения.

Потребитель, представивший претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом начальником учебного отдела учебного управления НИУ «МЭИ» с целью получения всей необходимой и достаточной информации для объективного рассмотрения претензии.

Претензия не может быть принята с точки зрения выработки последующих действий со стороны НИУ «МЭИ» при выявлении следующих обстоятельств:

– при нарушении студентом правил поведения и иных требований, установленных непосредственно преподавателем при оказании конкретной образовательной услуги;

– при нарушении студентом правил, установленных Уставом НИУ «МЭИ» и утвержденными Ученым Советом НИУ «МЭИ» положениями.

Начальником учебного управления НИУ «МЭИ» определяется подразделение НИУ «МЭИ» или филиала, которому претензия направляется для анализа, оформления и заключения, а начальник учебного отдела учебного управления НИУ «МЭИ» уведомляет потребителя, к кому из персонала НИУ «МЭИ» необходимо обращаться по поводу рассмотрения претензии.

Срок рассмотрения претензий, поступивших НИУ «МЭИ» в отношении образовательных услуг и в ОПЗ МЭИ в отношении претензий к продукции ОПЗ МЭИ в виде писем, электронной почты, факсов от граждан или юридических лиц соответственно и подготовки ответа на них - не более 30 дней, если в контракте (договоре) не определен иной срок ответа.

По запросам государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающих поступившие к ним претензии в адрес НИУ «МЭИ», последний обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения претензий.



	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 9/14</i>

Если не представляется возможным ответить на претензию, поступившую в устной форме, в момент обращения и установлена необходимость письменного ответа, то срок его подготовки не более 30 дней.

Результаты анализа претензии с необходимыми свидетельствами (документами) направляются подразделениями НИУ «МЭИ», проводившими анализ, начальнику учебного управления для принятия решения о ее урегулировании.

#### 6.2 Порядок рассмотрения претензий в филиалах

Датой предъявления претензии, представленной в рамках договора, является дата фактического поступления (регистрации) претензии в учебный отдел филиала НИУ «МЭИ».

При поступлении претензий начальник учебного отдела филиала НИУ «МЭИ» определяет необходимость проведения анализа требований, установленных в договоре в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001, реализация которых регламентирована в соответствующем разделе РК СМК-7.5-01-2018.

После регистрации претензии (жалобы) начальник учебного отдела филиала НИУ «МЭИ» уведомляет потребителя – подателя претензии о ее получении.

После регистрации претензии (жалобы) начальник учебного отдела филиала НИУ «МЭИ» определяет правильность ее представления, достаточность и обоснованность содержащейся в ней информации.

Начальник учебного отдела филиала НИУ «МЭИ» проводит первоначальный анализ претензии с точки зрения правильности ее оформления, а также важности, сложности и необходимости осуществления немедленных действий.

К рассмотрению принимается претензия (рекламация), представленная в письменной форме и содержащая:

- наименование услуги (объекта претензии);
- основания для претензии;
- необходимые доказательные документы;
- номер договора, дата его заключения.

Потребитель, представивший претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом начальником учебного отдела филиала НИУ «МЭИ» с целью получения всей необходимой и достаточной информации для объективного рассмотрения претензии.

Претензия не может быть принята с точки зрения выработки последующих действий со стороны НИУ «МЭИ» при выявлении следующих обстоятельств:

– при нарушении студентом правил поведения и иных требований, установленных непосредственно преподавателем при оказании конкретной образовательной услуги;

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 10/14</i>

– при нарушении студентом правил, установленных Уставом НИУ «МЭИ» и утвержденными Ученым Советом НИУ «МЭИ» положениями.

Заместителем директора филиала НИУ «МЭИ» по учебной работе определяется подразделение филиала, которому претензия направляется для анализа и заключения, а начальник учебного отдела филиала НИУ «МЭИ» уведомляет потребителя, к кому из персонала филиала необходимо обращаться по поводу рассмотрения претензии.

Срок рассмотрения претензий, поступивших в филиал НИУ «МЭИ» в виде писем, электронной почты, факсов от граждан и подготовки ответа на них - не более 30 дней, если в контракте (договоре) не определен иной срок ответа.

По запросам государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающих поступившие к ним претензии в адрес филиала НИУ «МЭИ», последний обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения претензий.

Если не представляется возможным ответить на претензию, поступившую в устной форме, в момент обращения и установлена необходимость письменного ответа, то срок его подготовки не более 30 дней.

Результаты анализа претензии с необходимыми свидетельствами (документами) направляются подразделениями филиала НИУ «МЭИ», проводившими анализ, заместителю директора филиала НИУ «МЭИ» по учебной работе для принятия решения о ее урегулировании.

## **7 Урегулирование и анализ претензий**

7.1 Решение о форме урегулирования претензии принимается первым проректором НИУ «МЭИ» или заместителем директора по учебной работе в филиалах на основании проведения ее анализа.

Первый проректор НИУ «МЭИ» или заместитель директора по учебной работе в филиалах определяет порядок возмещения ущерба, нанесенного потребителю. Расчет потерь, связанных с удовлетворением претензий, осуществляет финансово-договорной отдел в НИУ «МЭИ» и бухгалтерия в филиалах.

7.2 В соответствии с действующим законодательством, претензия может быть урегулирована:

- письменным ответом на претензию с обоснованием и разъяснением позиции и решений служб, подразделений и руководства НИУ «МЭИ» и филиалов по существу высказанных в претензии вопросов;
- принятием соответствующих распорядительных решений в адрес служб и подразделений НИУ «МЭИ» и филиалов с целью восстановления нарушенных прав и удовлетворения законных требований потребителей.

7.3 Если претензия будет признана необоснованной, первый проректор НИУ «МЭИ» или заместитель директора по учебной работе в филиалах

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 11/14</i>

подготавливает ответ с аргументированным заключением и направляет его потребителю.

7.4 Если сущность претензии такова, что она требует лишь письменного разъяснения либо уточнения позиций сторон, текст ответа на претензию подготавливает подразделение, которое занималось ее рассмотрением, при необходимости для дачи ответа привлекаются специалисты учебного управления НИУ «МЭИ».

7.5 В случае невозможности разрешить споры, связанные с удовлетворением претензий потребителей, заинтересованная сторона вправе обратиться в судебные органы для защиты своих интересов. Ведение судебных дел, связанных с рассмотрением претензий потребителей, организует правовое управление НИУ «МЭИ» и юрисконсульты в филиалах.

7.6 По результатам анализа претензий определяются должностные лица или подразделения, чьи действия повлекли за собой несоответствия и претензионное обращение. В таких подразделениях представителем руководства по качеству проводится специальное совещание, на котором рассматриваются вопросы, связанные с возникшими несоответствиями и важность удовлетворения требований потребителей.

7.7. Во всех случаях подразделениями проводится анализ причин, повлекших за собой предъявление претензии. По результатам такого анализа осуществляется коррекция, вырабатываются корректирующие действия и действия, направленные на снижении рисков в соответствии с СТО СМК-10.2-01-2018.

7.8 Потребитель, направивший претензию, в обязательном порядке информируется о результатах ее рассмотрения ответственным должностным лицом НИУ «МЭИ», назначенным для этих целей первым проректором НИУ «МЭИ» и соответственно заместителем директора по учебной работе в филиалах, при необходимости начальник учебного отдела подготавливает отчет о рассмотрении претензии и предпринятых корректирующих действиях и представляет его потребителю.

7.9 Обобщенную информацию о поступивших в НИУ «МЭИ» и в филиалы претензиях, их причинах, предпринятых действиях и соответствующие статистические данные подготавливает начальник отдела внедрения СМК для проведения анализа со стороны руководства в соответствии с СТО СМК-9.3-01-2018 и использования при мониторинге удовлетворенности потребителей в соответствии с разделом РК СМК-7.5-01-2018.

При обобщенном анализе претензий выделяются систематические, повторяющиеся и единичные проблемы, анализируются тенденции и результативность предпринимаемых мер.

7.10 Аудит процесса работы с претензиями является частью внутреннего аудита СМК, проводимого в соответствии с процедурами СТО СМК-9.2-01-2018 отделом внедрения СМК.

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-8.2.1-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 12/14</i>

7.11 Мониторинг процесса рассмотрения претензий потребителей осуществляется учебным управлением и отделом СМК не реже одного раза в год по показателям:

- соблюдение сроков рассмотрения претензии;
- соблюдение сроков урегулирования претензии;
- объективность рассмотрения претензии;
- адекватность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при возникновении претензии;
- количество (процент) необоснованных претензий потребителя.



## ЛИСТ СВЕДЕНИЙ О РАЗРАБОТЧИКАХ

Разработчик

Начальник ОМК  
должность, подразделение*подпись*  
личная подписьРусаков И.Л.  
расшифровка подписи

Согласовано:

Первый проректор

*подпись*

В.Н.Замолодчиков

личная подпись

Проректор по модернизации  
имущественного комплекса  
и правовой работе*подпись*

Е.Н.Лейман

личная подпись

Начальник Учебного  
управления*подпись*

Е.В.Макаревич

личная подпись

*подпись*Начальник Правового  
управления

личная подпись

О.А.Белова

