

Утверждаю

Директор ИФП СО РАН,  
член-корреспондент РАН



А.В. Латышев

декабрь 2013 г.

## РЕГЛАМЕНТ

**ЦКП «Наноструктуры» по оказанию внешним пользователям услуг с использованием современных и дорогостоящих приборов, входящих в структуру ЦКП, для научно-исследовательских, технологических, методических, метрологических и учебных целей**

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Регламент ЦКП «Наноструктуры» (далее – ЦКП) по оказанию внешним пользователям услуг с использованием современных и дорогостоящих приборов, входящих в структуру ЦКП, для научно-исследовательских, технологических, методических, метрологических и учебных целей (далее – Регламент), разработан в целях повышения доступности, прозрачности, эффективности и качества вышеуказанных услуг (далее Услуги). Регламент определяет и уточняет условия, сроки, последовательность действий (процедур) по оказанию Услуг ЦКП.

1.2 Общее наименование Услуг ЦКП: оказание внешним пользователям экспертных и метрологических услуг по измерениям, исследованиям, технологиям, обучению с использованием современных и дорогостоящих приборов, входящих в структуру ЦКП, для научно-исследовательских, технологических, методических, метрологических и учебных целей.

1.2.1 Перечень услуг, оказываемых с использованием современных и дорогостоящих приборов, входящих в структуру ЦКП, для научно-исследовательских, технологических, методических, метрологических и учебных целей с расшифровкой ежегодно обновляется и дополняется и оформляется в соответствии с «Порядком расчета, видам и стоимости услуг, оказываемых Центром коллективного пользования «Наноструктуры» внешним пользователям».

1.3 Услуги оказывает ЦКП «Наноструктуры», подведомственный Институту (далее – Базовой организации).

1.4 Оказание Услуг осуществляется в соответствии с действующими законами и локальными нормативными актами, действующими в Базовой организации.

1.5 Результатом оказания Услуг являются новые знания, а именно, экспериментальные данные в научно-исследовательских работах, параметрические характеристики и экспериментальные образцы в технологических работах, методические рекомендации и описание методов в методических работах, поверочные и калибровочные таблицы в метрологических работах и сертификаты обучения с программами обучения в учебных работах.

1.6 Получателями Услуг являются юридические и/или физические лица (далее – Заказчик), заинтересованные в вышеуказанных Услугах.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЦКП

2.1 Порядок информирования об оказании Услуг.

2.1.1 Информация об Услугах ЦКП, оказываемых Заказчику, является открытой и общедоступной.

К ней относятся:

2.1.1.1

- Сведения о месте нахождения ЦКП, режиме работы, контактных телефонах, адресе электронной почты, руководителе ЦКП (размещается на информационных стендах в помещении ЦКП, на интернет-странице Базовой организации, на интернет-странице ЦКП и на иных тематических интернет-страницах);

- Сведения о месте нахождения, режиме работы, контактных телефонах, адресе электронной почты тематических отделений ЦКП и их руководителях согласно Положению о ЦКП «Наноструктуры» (размещается на информационных стендах в помещении ЦКП и интернет-странице ЦКП);

2.1.1.3

- Порядок расчета, виды и стоимости услуг, оказываемых Центром коллективного пользования «Наноструктуры» внешним пользователям с Реестром оборудования, с указанием спецификации и нормативной стоимости.

2.1.1.4

- Порядок подачи заявок на оказание указанных Услуг ЦКП Заказчиком;

2.1.1.5

- Порядок допуска Заказчика к оборудованию в рамках оказания Услуг ЦКП;

#### 2.1.1.6

- Порядок оформления и форма акта об оказанных Услугах;

#### 2.1.1.7

- Порядок оплаты Услуг, если оплата за оказание услуг предусмотрена договором.

#### 2.1.1.8

- Типовой договор по оказанию услуг внешним пользователям.

2.1.2 Для получения информации о процедуре оказания Услуг Заказчик вправе обратиться в ЦКП:

- в устной форме лично;

- в письменном виде;

- по телефону ЦКП 8-(383)-3309082 или должностных лиц (руководителей тематических отделений) ЦКП;

- по электронной почте на электронный адрес ЦКП [ckp@isp.nsc.ru](mailto:ckp@isp.nsc.ru), или руководителей тематических отделений;

- на интернет-странице ЦКП;

2.1.3 При ответах на телефонные звонки и устные обращения Заказчика должностные лица ЦКП или Базовой организации, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся по вопросам об оказании Услуг ЦКП в пределах своей компетенции.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Базовой организации или ЦКП, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах оказания Услуг, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или обратившемуся Заказчику должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4 Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном устном обращении Заказчика сообщает информацию об оказании Услуги в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

2.1.5 Если информация об оказании Услуг, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет Заказчика, Заказчик вправе в письменной форме обратиться в адрес ЦКП или Базовой организации.

2.1.6 Информирование Заказчика о ходе оказания Услуг осуществляется должностными лицами ЦКП посредством почтовой, телефонной связи, электронной почты, интерактивной формы на интернет-странице ЦКП.

## 2.2 Оформление заявки на оказание Услуг.

2.2.1 Для получения Услуг ЦКП Заказчику необходимо оформить и предоставить должностным лицам ЦКП Заявку на оказание Услуг (далее

Заявку) по форме, указанной в Приложении № 1 к настоящему Регламенту одним из указанных способов:

- в письменном виде по почте на адрес ЦКП;
- отправить скан заполненной Заявки по электронной почте на электронный адрес ЦКП [ckp@isp.nsc.ru](mailto:ckp@isp.nsc.ru), или руководителей тематических отделений;
- заполнить на интернет-странице ЦКП интерактивную форму Заявки.

2.2.2 После согласования с Заказчиком необходимых изменений оформляется и подписывается двумя сторонами Заказчиком и (ЦКП) окончательная Заявка. В случае, если заявка подразумевает безвозмездное оказание услуг, оформление договора не требуется.

### 2.3 Сроки оказания Услуг.

2.3.1 Решение об оказании Услуги (или отказе от оказания) после принятия к рассмотрению Заявки сообщается Заказчику в течение 3-х рабочих дней с момента получения и регистрации Заявки. В случае положительного решения об оказании Услуг информация об объеме, времени и месте оказания Услуг, затратах на них, составляются и доносятся до сведения Заказчика в течение одного рабочего дня после принятия решения о рассмотрении заявки на оказание Услуг посредством электронной или факсимильной связи. В случае отказа от оказания Услуги такое решение направляется также посредством почтового отправления.

2.3.2 Информация о времени и месте оказания Услуг, утверждённых в Заявке, с момента её утверждения находятся в свободном доступе (за исключением случаев нежелания Заказчика распространения информации об услугах, или оказания услуг по специальным тематикам, - в этом случае статус информации об оказании услуг оговаривается отдельно).

2.3.3 В случае отмены или изменений времени, даты, места оказания Услуг, состава исполнителей, в течение 24 часов с момента принятия решения об изменениях такие изменения доносятся до сведения Заказчика посредством электронной или факсимильной связи, одновременно с этим данные изменения согласовываются с Заказчиком.

### 2.4 Основания для отказа в рассмотрении Заявки и оказании Услуг.

2.4.1 Основания для отказа в рассмотрении Заявки на оказание Услуг из перечня оказываемых Услуг ЦКП отсутствуют, за исключением:

- отсутствия должным образом оформленной согласно п. 2.2 настоящего Регламента Заявки по форме, указанной в Приложении №1 к настоящему Регламенту, в которой должны быть указаны - контактная Заказчика, виды работ оказываемым Услугам, наименование проектов, программ, технических заданий с припиской типов финансирования и размеров средств, выделяемых Заказчиком на оказание Услуг на базе ЦКП;
- при отказе Заказчика от указания оказания Услуг ЦКП в результатах научно-технической деятельности в случае безвозмездного оказания Услуг;

- при отсутствии оплаты оказанных Услуг в размере, указанном в решении об оказании Услуг и заключённым между заказчиком и ЦКП договором, в случае оказания Услуг на платной основе.

2.4.2 Основания для отказа в оказании Услуг из перечня оказываемых Услуг ЦКП отсутствуют, за исключением.

- невозможности оказания Услуги по причине ее отсутствия в перечне оказываемых Услуг ЦКП;

- невозможности оказания Услуги в заявляемый Заказчиком срок по причине занятости используемого при оказании данного типа Услуг оборудования по ранее заявленным оказываемым Услугам.

2.5 Оплата за оказание услуг.

2.5.1 Услуги ЦКП оказываются безвозмездно для Заказчиков, проводящих работы по государственным договорам (соглашениям), ведомственным грантам, в рамках государственных технических заданий, в случае обязательного указания Заказчиком оказания Услуг ЦКП в результатах научно-технической деятельности (статьях, тезисах, научно-технических отчетах и т.п.).

2.5.2 В случае, проведения Заказчиком работ за счет внебюджетных источников, плата за оказание Услуг взимается в размере, указанном в решении об оказании Услуг, но не менее, чем стоимость Услуг согласно «Порядку расчета и стоимости услуг, оказываемых Центром коллективного пользования «Наноструктуры» внешним пользователям». В этом случае обеими сторонами оформляется и заключается договор (контракт, соглашение) на оказание Услуг (согласно п.3.5.).

### 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Оказание Услуг включает в себя следующие административные процедуры:

3.1 Регистрацию оформленной согласно п. 2.2 Заявки в специальном журнале регистрации Заявок на оказание Услуг, которая осуществляется непосредственно лицом, ответственным за прием Заявок, с указанием всех необходимых для принятия решения об оказании Услуг по Заявке сведений;

3.2 Рассмотрение Заявки на оказание Услуг и принятие решения о оказании Услуг или об отказе в оказании Услуг, которое осуществляется руководством ЦКП совместно с должностным лицом, ответственным за данный тип оказания Услуг, в течение трех рабочих дней после регистрации Заявки согласно п. 3.1.1;

3.3 Подготовка должностным лицом, ответственным за данный тип оказания Услуг ЦКП, документации об объеме, времени и месте оказания Услуг, затратах на их оказание (согласно Порядку расчета, видам и

стоимости услуг, оказываемых Центром коллективного пользования «Наноструктуры» внешним пользователям, в том числе проект Акта приема оказанных Услуг по форме указанной в Приложении № 2 к настоящему Регламенту, и окончательного варианта Заявки в течение трех рабочих дней после регистрации Заявки согласно п.3.1.1. и согласуется с руководством ЦКП;

3.4 Информирование Заказчика о принятом решении в отношении Заявки, согласование с ним окончательного варианта Заявки и проекта Акта оказанных Услуг, которое осуществляется непосредственно лицом, ответственным за прием Заявок, в течение одного рабочего дня после принятия решения о рассмотрении Заявки;

3.5 При оказании Услуг ЦКП на платной основе (в случае, если она предусмотрена п.2.4 настоящего Регламента): оформление и заключение между ЦКП и Заказчиком договора (контракта, соглашения) на оказание Услуг, в котором оговариваются обязанности и ответственность сторон. Договор в 2-х экземплярах, по одному для каждой стороны, оформляется в соответствии с Приложением №3 к настоящему Регламенту, оформленные Заявка на оказание услуги и Акт приемки оказания услуг являются Приложениями к договору и являются его неотъемлемой частью. По согласованию сторон возможны внесения изменения в форму договора.

3.6 Оказание Услуг ЦКП, которое осуществляется операторами и аналитиками ЦКП под непосредственным руководством должностного лица, ответственного за данный вид оказываемых Услуг, в течение срока установленного Заявкой и Актом оказания Услуг;

3.7 Проверка качества оказания Услуг ЦКП осуществляется лицом, ответственным за качество оказываемых услуг (менеджером по качеству), перманентно, - в течение времени оказания Услуг;

3.8 Подготовка и оформление результата показания Услуг, которая осуществляется операторами и аналитиками ЦКП под непосредственным руководством должностного лица, ответственного за данный тип оказания Услуг, в течение срока установленного Заявкой и Актом оказания Услуг;

3.9 Оплата оказанных Услуг (в случае, если она предусмотрена п.2.4 настоящего Регламента), которая осуществляется в течение срока, установленного договором на оказание Услуг;

3.10 Оформление и подписание окончательного Акта приемки оказания Услуг (полноты оказанных Услуг), который подготавливается под непосредственным руководством должностного лица, ответственного за данный тип оказания Услуг, заверяется лицом (лицами) с его (их) указанием,

непосредственно выполнявшими оказание Услуг, заверяется менеджером по качеству, подписывается должностным лицом, ответственным за данный тип оказания Услуг и утверждается руководителем ЦКП совместно с представителем Заказчика.

#### 4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЦКП

При проведении работ и мероприятий по оказанию услуг ЦКП должны соблюдаться следующие требования:

4.1 Площадь, занимаемая оборудованием ЦКП, должна обеспечивать размещение работников и получателей Услуг в случае согласования им возможности присутствовать при оказании Услуги очно;

4.2 Обеспечение безопасности, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПИН, санитарных норм по контролю за уровнем шума и вибрацией, а также норм охраны труда в помещениях ЦКП;

4.3 Оснащение специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемых Услуг;

4.4 Оборудование ЦКП должно иметь сертификаты соответствия, проходить калибровку и поверку в установленные нормативными документами сроки;

4.5 Режим работы ЦКП, в том числе в выходные и профилактические дни, устанавливаются руководителем Базовой организации с учетом потребностей Заявителей и интенсивности его посещения по согласованию с руководством ЦКП, с учётом КЗОТа.

#### 5. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ

5.1 Руководство ЦКП, несет персональную ответственность за качество и своевременность оказания Услуг, полноту информации, соблюдение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуг ЦКП.

5.2 Текущий контроль качества оказания Услуг, соблюдения ЦКП положений настоящего Регламента и иных нормативно правовых актов, устанавливающих требования к оказанию Услуг (далее – Текущий контроль), осуществляется должностными лицами ЦКП, ответственными за организацию работы по оказанию Услуг.

Полномочия должностных лиц ЦКП на осуществление Текущего контроля оказания ЦКП Услуг закреплены в положении о менеджменте качества, должностных обязанностях сотрудников ЦКП.

5.3 Текущий контроль за соблюдением работниками ЦКП, непосредственно участвующими в оказании Услуг, последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию Услуг согласно п.3., и исполнением настоящего Регламента осуществляется руководством ЦКП и менеджером по качеству.

5.4 В случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц ЦКП, оказывающих Услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.5 Периодичность плановых проверок деятельности должностных лиц ЦКП, оказывающих Услугу, составляет 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия должностных лиц в связи с оказанием Услуг.

## 6. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЦКП

6.1 Действия (бездействие) должностных лиц по оказанию Услуг могут быть обжалованы Заказчиком в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения на имя руководителя тематического отделения ЦКП, оказывающего Услуги.

6.2 Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является устное или письменное обращение Заказчика с жалобой.

6.3 Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».