

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций.

Заказчик может направить претензию в ОИ следующим способом:

письменную претензию по почтовому адресу: 350004, г. Краснодар, ул. Калинина, д.15;

письменную претензию по факсу: (861) 221-61-62;

письменную претензию по адресу электронной почты: kmvl_krasnodar@mail.ru;

интернет-письмо на электронную приемную официального сайта Учреждения (www.kmvl123.ru);

оставить письменную претензию в «Журнале регистрации претензий», расположенном в ОИ по адресу: 350004, г. Краснодар, ул. Калинина, д.15, кабинет 101;

Заказчик может воспользоваться ящиками для корреспонденции, установленными: при входе – на территорию Учреждения;

в устной форме по телефону (861) 221-61-62 или при личном приеме лиц, предъявляющих жалобы.

Все претензии, поступающие в письменной форме, регистрируются помощником Руководителя Учреждения в день их поступления (в день, предшествующий праздничным или выходным дням, - в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями) в порядке, установленном «Инструкцией по делопроизводству ФГБУ «Краснодарская МВЛ»» для входящей корреспонденции.

Письменные претензии, не зарегистрированные в установленном порядке, не рассматриваются.

К регистрации и рассмотрению принимаются жалобы, апелляции, содержащие:

наименование услуги (объекта жалобы, апелляции);

основания для жалобы, апелляции;

обязательное указание контактной информации – Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии) в случае, если в жалобе, апелляции не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на апелляцию, жалобу не дается;

необходимые доказательные документы;

при необходимости: номер договора, дата его заключения.

Любое должностное лицо, получившее устную информацию, имеющую смысл жалобы, апелляции, оформляет уведомление в виде служебной записки

и передает его помощнику Руководителя для его регистрации в порядке, установленном для входящей корреспонденции.

Жалобы, апелляции, рассмотренные директором Учреждения и отнесенные к деятельности ОИ передаются помощником Руководителя на исполнение Руководителю ОИ.

Руководитель ОИ организует выяснение причины возникновения жалобы, апелляции в течение двух рабочих дней с даты регистрации; изучает суть проблемы, запрашивает информацию от сотрудников, имеющих отношение к данной жалобе, апелляции и принимает решение о признании ее обоснованности, направляет полученные материалы директору для принятия решения о производстве служебного расследования.

Для производства служебного расследования, приказом директора Учреждения, формируют комиссию по рассмотрению жалобы, апелляции (далее по тексту – комиссия) не позднее, чем через 5 рабочих дней после даты регистрации жалобы, апелляции.

В работе комиссии не может принимать участие непосредственный Руководитель сотрудника, имеющего отношение к данной жалобе, апелляции. Это необходимое условие для соблюдения объективности и исключения предвзятости в проводимом расследовании.

Ответственность за организацию деятельности комиссии несет директор Учреждения.

В ходе расследования устанавливают:

□ мотивы и причины нарушения, условия, способствовавшие его совершению;

□ виновные лица и других участников конфликта (свидетели, очевидцы).

Запрашиваются письменные объяснения от участников конфликта, послужившего поводом для полученной жалобы, апелляции.

При необходимости возможно проведение следующих мероприятий (действий):

□ проведение внепланового внутреннего аудита в области деятельности ОИ, послужившей поводом для обращения Заказчика;

□ привлечение независимых специалистов-консультантов по техническим, правовым и другим вопросам.

Итог работы комиссии оформляют заключением о результатах расследования в форме акта, подписанного всеми членами комиссии с приложением к нему всех документов и материалов, собранных в ходе расследования.

Акт передают директору Учреждения для принятия:

- решения по существу высказанных в жалобе, апелляции вопросов;
- соответствующих распорядительных решений в адрес отделов и сотрудников ОИ Учреждения с целью восстановления нарушенных прав и удовлетворения законных требований Заказчиков;
- назначения ответственного сотрудника ОИ для информирования Заказчика о принятом решении в виде письменного уведомления.

По результатам рассмотрения жалобы, апелляции и принятому по ней решению:

□ проводится анализ причин, повлекших за собой предъявление жалобы, апелляции, предпринимаются соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий или предупреждающие действия в соответствии с ДП-ОИ «Предупреждающие и корректирующие действия» для предупреждения повторного их возникновения. Порядок проведения корректирующих действий и проверка их выполнения в соответствии с процедурой, изложенной в ДП-ОИ «Предупреждающие и корректирующие действия»;

□ определяют должностных лиц или отделы, чьи действия повлекли за собой несоответствия и обращение в виде жалобы, апелляции;

□ при необходимости, в отделах представителем отдела по качеству проводится внеочередное совещание, на котором рассматривают вопросы, связанные с возникшими несоответствиями, и важность удовлетворения требований Заказчиков;

□ при необходимости начальник отдела по качеству или ответственный сотрудник, назначенный директором Учреждения подготавливает отчет о рассмотрении жалобы, апелляции и предпринятых корректирующих действиях и представляет его Заказчику;

□ ответственный сотрудник, назначенный директором Учреждения, подготавливает и отправляет в адрес Заказчика письменное уведомление о результате рассмотрения жалобы, апелляции;

□ Руководитель ОИ проводит отслеживание и регистрацию записей о принятых мерах по поступившим жалобам и дате уведомления Заказчика в «Журнале регистрации претензий». Контроль и своевременность выполнения процедуры управления жалобами проводит начальник отдела по качеству при проведении внутренних аудитов.

Срок рассмотрения жалоб, апелляций, поступивших в Учреждение в виде писем, электронной почты, факсов, а также устных обращений от Заказчиков, и подготовки ответа на них - не более 30 дней, если в жалобе, претензии не определен иной срок ответа.

Материалы по анализу, рассмотрению жалобы, апелляции и принятых мерах, хранятся у Руководителя ОИ в папке «Регистрация претензий, поступающих от граждан».