Правила

рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции

Управление жалобами и апелляциями включает регистрацию, анализ и последующие действия по результатам их анализа.

Принципы управления жалобами и апелляциями:

**Возможность визуального доступа** **-** информация о месте и способе предъявления жалобы и апелляции доступна для заказчика услуг и других заинтересованных сторон;

**Доступность** - обеспечение доступа к процессу управления жалобами и апелляциями, а также к информации с описанием порядка подачи и решения жалоб и апелляций;

**Быстрое реагирование на жалобу** **и апелляцию** - подтверждение получения жалобы и апелляции лицу, предъявляющему жалобу (направляющему апелляцию). Процесс работы с жалобой или апелляцией должен обес­печивать вежливое обращение персонала органа инспекции с лицом, предъявляющим жалобу (направившим апелляцию), а также обязательное информирование предъявляющего жалобу (направляющего апелляцию) о сроках рассмотрения и продвижении в работе по жалобе (по апелляции);

**Объективность** - каждую жалобу (апелляцию) следует рассматривать в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с жалобой (апелляцией);

**Издержки** - доступ к процессу по работе с жалобами (апелляциями) должен быть бесплатным для предъявляющего жалобу (направляющего апелляцию);

**Конфиденциальность -** личная информация о предъявляющем жалобу (направляющем апелляцию) должна быть (при необходимости) доступна для работы внутри органа инспекции и защищена от несанкционированного доступа, если заказчик услуг или предъявляющий жалобу (направляющий апелляцию) требует ограничения доступа к ней;

**Ориентация на потребителя** – орган инспекции должен ориентироваться в своей деятельности на заказчика услуг, быть открытым для обрат­ной связи (включая жалобы, апелляции) и принимать на себя обязательства предпри­нимать необходимые действия по урегулированию жалоб, апелляций;

**Ответственность** – орган инспекции должен обеспечить установление и доведение до сведения персонала ответственности за деятельность и принятые решения по управлению претензиями, отчетность по их результатам;

**Постоянное улучшение** - постоянное улучшение процесса управления жалобами и апелляциями, качеством услуги органа инспекции.

Объективность процесса управления жалобами обеспечивается выполнением следующих принципов:

**Открытость** для вовлеченных в процесс лиц

**Беспристрастность** (избежание любого предубеждения при взаимодей­ствии с предъявляющим жалобу)

**Конфиденциальность**

**Доступность** информации по рассмотрению жалобы, апелляции

**Завершенность** (выявление фактов, относящихся к делу и их проверка)

**Справедливость** (предоставление всем равных условий)

**Чувствительность** (рассмотрение каждого случая с точки зрения его до­стоинств с учетом индивидуальных различий и потребностей сторон)

Ответственность за процесс управления жалобами и апелляциями распределяется следую­щим образом:

* за регистрацию жалоб и отправку ответов клиентам несет секретарь (документовед, сотрудник выполняющий его обязанности);
* за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснован­ности жалоб, за разработку, выполнение коррекции и/или корректирующих действий и/или предупреждающих действий, оценку их результативности - несет заместитель руководителя органа инспекции, в случае его отсутствия технический директор органа инспекции;
* за рассмотрение жалоб и апелляций и принятия по ним решений несет ответственный исполнитель, члены Комиссии по апелляциям.

Весь персонал органа инспекции, непосредственно занятый с заказчиком услуг и предъявляющими жалобы, должен:

* соблюдать требования данных правил;
* вежливо общаться, быстро рассматривать жалобы, апелляции;
* показать хорошие межличностные и коммуникативные навыки.

Информирование заинтересованных сторон о процессе управления жалобами и апелляциями включает:

* сведения о месте и форме подачи жалобы, процесс обработки жалобы;
* интервалы времени, необходимые для выполнения стадий процесса рас­смотрения жалобы;
* Способы получения предъявляющим жалобу информации о состоянии жалобы.

Источниками поступления жалоб, апелляций могут быть:

* письменные обращения заказчиков по результатам инспекции;
* письменные обращения заказчиков (письма, факсы и др.);
* устные обращения (переданные во время пребывания в организации кли­ента-заказчика).

Все жалобы, апелляции, поступившие от заказчиков регистрируются в журнале регистрации жалоб и апелляций от потребителей услуг органа инспекции (ДП Управление документацией системы менеджмента качества органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»).

Регистрацию жалоб и апелляций, осуществляет секретарь (документовед, сотрудник выполняющий его обязанности) в день поступления.

Все зарегистрированные жалобы и апелляции секретарь передает руководителю (заместителю) органа инспекции.

Руководитель (заместитель) органа инспекции изучает поступившую жалобу или апелляцию и передаёт её исполнителю, который является ответственным  за рассмотрение, разработку мер по устранению жалобы и подготовку ответа, Комиссии по апелляциям.

Получение каждой жалобы, апелляции немедленно подтверждается  секретарем (документоведом, сотрудником выполняющим его обязанности) заявителю (по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него  факта получения регистрации его жалобы.

Критерии первоначальной оценки: важность, безопасность, сложность, возможные последствия. Исполнитель определяет, относится ли полученная жалоба к деятельности органа инспекции, за которую он несет ответствен­ность, и если это так, то организует рассмотрение жалобы.

Уровень рассмотрения жалобы должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы. Жалоба может быть принята полностью, принята частично или отменена.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы исполнитель готовит письменный ответ, в котором указывает аргументы, обосновывающие отказ, при необходимости со ссылками на соответствующие свидетельства.

В случае, если жалоба принята и признана обоснованной, исполнитель в 10-дневный срок проводит ее рассмотрение и дает ответ на неё.

Рассмотрение жалобы может включать:

* Изучение всех аспектов жалобы
* Доведение информации до сведения соответствующего персонала
* Последующее проведение необходимых корректирующих и/или предупреждающих действий.

Исполнитель разрабатывает и согласовывает с руководителем (заместителем) органа инспекции сроки рассмотрения, которые определяются в каждом конкретном случае, но не более 10-ти календарных дней (с учетом ответной реакции заявителя).

Ответные действия по урегулированию жалобы могут включать в себя:

* Доработку/переделку отчетной документации
* Извинение
* Изменение в услуге, деятельности, проведенные по результа­там рассмотрения жалобы

Анализ ошибок персонала органа инспекции осуществляется с соблюдением принципа объективности. Это предусматривает:

* Немедленное и полное информирование работников по жалобе, касающейся их работы, с соблюдением конфиденциальности
* Обеспечение работникам возможности объяснения обстоятельств и предо­ставления соответствующей поддержки
* Информирование о продвижении рассмотрения жалобы и полученных результатов.

Исполнитель готовит письменный ответ с указанием принятого решения и/или выполнения корректирующих и/или предупреждающих действий.

Секретарь (документовед, сотрудник выполняющий его обязанности) высылает письменный ответ лицу-заказчику предъявляющему жалобу, апелляцию, регистрирует письмо в журналы регистрации жалоб и апелляций от потребителей услуг органа инспекции.

Результативность выполненных по жалобе корректирующих и/или предупреждающих действий анализируется Заместителем руководителя органа инспекции, менеджером по качеству.

Статус выполнения корректирующих и/или предупреждающих действий, выполненных по всем жалобам, апелляциям, поступившим в орган инспекции в течение года, учитывается при проведении ежегодного анализа СМК со стороны руководства.

Исполнитель, секретарь Комиссии по апелляциям формирует «ДЕЛО» по результатам рассмотрения жалоб и апелляций и передает его на хранение в отдел организации деятельности органа инспекции, где оно хранится в течение пяти лет после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

В ОИ разработано Положение о комиссии по апелляциям.

Любой заинтересованной стороне по ее требованию предоставляться описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

После получения жалобы и подтверждения, что жалоба относится к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, ОИ проводит мероприятия по жалобе.

ОИ несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

Расследования и решения по апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям.

ОИ при получении жалобы или апелляции, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции.

ОИ подтверждает получение жалобы или апелляции и готов предоставлять лицу, подавшему жалобу или апелляцию, отчеты о ходе ее рассмотрения и полученные результаты.

Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу или апелляцию, принимается, пересматривается, и утверждаться лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

ОИ направляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции лицу, подавшему жалобу или апелляцию.

**Примерная форма обращения**

|  |
| --- |
| Руководителю органа инспекции  ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»  Н.Ф. Евсееву  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Обращение.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(предмет обращения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись)