

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций

Заказчик может направить претензию в ОИ следующим способом:

- письменную претензию по почтовому адресу: 350004, г. Краснодар, ул. им. Калинина, д.15;
- письменную претензию по адресу электронной почты;
- интернет-письмо на электронную приемную официального сайта Учреждения;
- оставить письменную претензию через приемную директора;
- 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 в приемной Учреждения в день их поступления (в день, предшествующий праздничным или выходным дням, - в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями).

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 направляются 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 начальник 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 другие участники конфликта (свидетели, очевидцы).

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

При необходимости возможно проведение следующих мероприятий (действий):

- проведение внепланового внутреннего аудита в области деятельности ОИ, послужившей поводом для получения жалобы, апелляции;

- 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 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 для предупреждения повторного их возникновения;

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

- при необходимости проводится внеочередное совещание, на котором рассматривают вопросы, связанные с возникшими несоответствиями, и важность удовлетворения требований Заказчиков;

- при необходимости 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 и заместитель Руководителя ОИ проводит контроль о принятых мерах по поступившим жалобам. Контроль и своевременность выполнения процедуры управления жалобами проводит менеджер 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 10 дней, если в жалобе, претензии не определен иной срок ответа.

Материалы по анализу, рассмотрению жалобы, апелляции и принятых мерах, хранятся у заместителя Руководителя ОИ в папке «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и др.). Документы по их рассмотрению».