

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции

Апелляция ОИ - просьба лица, предоставляющего объект инспекции, в орган инспекции о пересмотре этим органом вынесенного им решения в отношении данного объекта.

Жалоба – выражение неудовлетворенности услугой ОИ или непосредственно процессом управления жалобами.

Всем заинтересованным сторонам по запросу предоставляется описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

Процесс рассмотрения жалоб (апелляций) включает следующие элементы:

- описание процесса получения, проверки, рассмотрения жалоб (апелляций) и принятия решения об ответных действиях, которые должны быть предприняты,
- отслеживание и регистрация жалоб (апелляций), включая действия, предпринятые для их разрешения,
- обеспечение того, что необходимые меры предпринимаются.

Основная цель предъявления жалоб (апелляций) – решение различных конфликтных ситуаций, связанных с приобретением/получением (предоставлением/оказанием) некачественной услуги, без обращения в суд.

К рассмотрению жалоб (апелляций) не привлекается лицо (лица) деятельность которого (которых) повлекла жалоба (апелляция).

Потребитель (заказчик), неудовлетворённый услугой ОИ, имеет возможность предъявить жалобу/апелляцию.

Форма предоставления жалобы/апелляции: бланк «Жалоба/апелляция» (Ф1.ДП 2.4). Принимаются к рассмотрению так же жалобы/апелляции, оформленные в свободной форме, при условии предоставления всей требуемой установленной формой (Ф1.ДП 2.4) информации.

Местом подачи жалоб, касающихся деятельности ОИ, установлен кабинет руководителя ОИ, Жалоба так же может быть подана в электронном виде на адрес электронной почты организации, органа инспекции.

Срок приёма жалобы/апелляции – 3 месяца со дня получения результата оказанной услуги.

Менеджер по качеству регистрирует жалобу/апелляцию в «Журнале регистрации жалоб/апелляций» (Ф2.ДП 2.4), где указывает: код и дату поступления жалобы, информацию о предъявителе, краткую суть жалобы.

Срок начала рассмотрения жалобы/апелляции исчисляется с даты ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы – не более 10 рабочих дней с даты регистрации.

В зависимости от описываемой в жалобе информации, руководителем ОИ накладывается резолюция на документ и назначается приказом ответственное лицо (или ответственные лица – специально созданная комиссия) из числа сотрудников ОИ, определяются сроки рассмотрения.

На любом этапе управления жалобами, потребитель вправе получить информацию о результатах проводимой работы устно, либо, при желании, в виде официального письма. Для этого потребитель должен обратиться к МК с просьбой предоставить ему информацию о проводимой работе лично, по почте, по телефону, по электронной почте. Срок подготовки письменного уведомления – 2 рабочих дня.

Ответственность по рассмотрению жалобы/апелляции и принятию итоговых решений возлагается на руководителя ОИ.

По результатам рассмотрения жалобы/апелляции, менеджер по качеству оформляет письменный ответ заказчику на официальном бланке организации.