

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

стр.1 из 14

УТВЕРЖДАЮ

Директор государственного автономного учреждения
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»

Лалетина С.Я.

2023 г.



**Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

Ирбит
2023 г.

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

стр.2 из 14

Содержание

1. Область применения и назначение методической рекомендации «Работа с жалобами, претензиями и предложениями»	3
1.1. Область применения	3
1.2. Назначение	3
2. Термины, определения и сокращения	4
3. Работа с жалобами, претензиями и предложениями	6
3.1. Общие положения	6
3.2. Личный прием	6
3.3. Требования к письменному обращению	7
3.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений	7
4. Документированная информация	10
Приложение 1. Форма ответа на письменное обращение	11
Лист согласования	12
Лист регистрации изменений	13
Лист рассылки и ознакомления	14

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

стр.3 из 14

1. Область применения и назначение методических рекомендации для Учреждения «Работа с жалобами, претензиями и предложениями» (далее – Методические рекомендации)

1.1. Область применения

Методические рекомендации обязательны для применения во всех подразделениях государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям» (далее – Учреждение), регистрирующих, сохраняющих и/или использующих записи по социальной ответственности.

1.2. Назначение методических рекомендаций

Методические рекомендации устанавливают порядок работы с жалобами, претензиями и предложениями получателей социальных услуг Учреждения, который должен осуществляться и поддерживаться в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента социальной ответственности (СМ СО) Учреждения.

Данные методические рекомендации **раскрывают положения Руководство по социальной ответственности системы менеджмента социальной ответственности в части требований п.8.4.5. «Работа с клиентами и послепродажное обслуживание».**

2. Термины, определения и сокращения

3.1. В методических рекомендациях применяются следующие термины с соответствующими определениями, которые содержатся в **таблице № 1**:

Таблица № 1 – Основные термины и определения

№ п/п	Термин	Определение
1.	Жалоба	Выражение неудовлетворенности действиями учреждения, касающееся её обязательств выполнения требований стандартов IQNetSR10, SA 8000, выпускаемой ею продукции или процессом обращения с жалобами, явно или неявно предполагающее ответ или резолюцию, а также выражение неудовлетворенности выполнением должностных лиц и/или сотрудников и/или подрядчиков компании, требований сертификационной системы или применение нормативных документов FSC и/или компании, а также выражение несогласия заинтересованных лиц с действиями сертифицированной организации в процессе осуществления ею своей деятельности в рамках выданного сертификата.
2.	Заинтересованная сторона	Лицо или группа лиц, заинтересованные в решениях и действиях Учреждения.
3.	Клиент	Организация или отдельный представитель общества в целом, приобретающие собственность, продукты или услуги для коммерческих, личных или государственных целей.
4.	Менеджмент социальной ответственности	Часть основной системы менеджмента с этическими, социальными или трудовыми параметрами организации, а также правами человека и окружающей средой. Менеджмент социальной ответственности основывается, главным образом, на политиках, стратегиях, действиях, процедурах и отношениях между заинтересованными сторонами Учреждения.
5.	Учреждение	Группа людей и объектов с соответствующей системой обязанностей, полномочий и отношений.
6.	Персонал	Все мужчины и женщины, непосредственно нанятые учреждением или работающие в нем по договору, включая директоров, исполнительных директоров, руководителей, управляющих и работников.

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

стр.5 из 14

7.	Получатель социальных услуг	Гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги.
8.	Процедура	Установленный способ осуществления деятельности или процесса.
9.	Претензия	Выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.
10.	Социальная ответственности	Ответственность Учреждения за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение.
11.	Документированная информация	Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

3.2. В методических рекомендациях применяются следующие сокращения и их полные наименования, которые представлены в **таблице № 2**:

Таблица № 2 – Основные сокращения и их полные наименования

№	Сокращение	Полное наименование
1	СМ СО	Система менеджмента социальной ответственности
2	ДИ	Документированная информация
3	Ответственный руководитель	Ответственный руководитель за поддержание в рабочем состоянии СМК и СМ СО
4	РК	Руководство по качеству
5	Р СО	Руководство по социальной ответственности

3. Работа с жалобами, претензиями и предложениями

3.1. Общие положения

3.1.1. Получатели социальных услуг и иные заинтересованные стороны имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения, которые включают в себя жалобы, претензии или предложения, в Учреждение. Учреждение устанавливает соответствующие процедуры рассмотрения обращений от получателей социальных услуг и реализует право на свободное и добровольное сотрудничество с ними. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

3.1.2. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению, при этом Учреждение:

- a) регистрирует их регистрации в журнале обращений граждан;
- b) оценивает сроки выполнения рассмотрения обращения;
- c) запрашивает, в том числе в электронном виде, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы из других отделений учреждения;
- d) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- e) уведомляет получателя социальных услуг о направлении его жалобы, претензии или предложения на рассмотрение другому ответственному лицу в соответствии с его компетенцией;
- f) дает устный или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- g) берет на себя обязательства по возмещению убытков и компенсации морального вреда;
- h) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- i) составляет отчет по работе с обращениями;
- j) анализирует обращения и улучшает порядок реагирования на них.

3.1.3. Работа с жалобами, претензиями и предложениями в Учреждении осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными и региональными законами.

3.2. Личный прием

3.2.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится ответственными и уполномоченными в подразделениях. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан с помощью объявлений, размещения информации на сайте Учреждения, а также личным уведомлением.

3.2.2. При личном приеме получатель социальных услуг обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.2.3. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений клиента. В случае если

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

стр.7 из 14

изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя социальных услуг может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись журнале обращений клиента. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения, получателю социальных услуг дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.5. В ходе личного приема получателю социальных услуг может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3. Требования к письменному обращению

3.3.1. Заинтересованное лицо в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает полное наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество, должность сотрудника, которому адресовано обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, место работы и свою должность, излагает суть жалобы, претензии или предложения, ставит личную подпись и дату.

3.3.2. В случае необходимости подтверждения своих доводов получатель социальных услуг прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3.3. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, регистрируется в журнале обращений граждан, журнале входящих документов и рассматривается в течение 10 рабочих дней с момента подачи письменного обращения.

3.3.4. После рассмотрения письменного обращения составляется план по работе с жалобой, претензией или предложением.

3.3.5. Ответственные сотрудники Учреждения проводят плановые мероприятия по вопросам обращения и составляют акт проверки на местах.

3.3.6. После проведения и анализа запланированных мероприятий получателю социальных услуг дается письменный ответ по форме, приведенной в **Приложении 1** на тот адрес, который был указан в письменном обращении, по интересующим его вопросам.

3.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

3.4.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также если текст письменного обращения не поддается прочтению, Учреждение не дает ответ на обращение.

3.4.2. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

стр.8 из 14

существо поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления оскорбительными выражениями.

3.4.3. В случае если в письменном обращении получателя социальных услуг содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудники Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекратить переписку с получателем социальных услуг по данному вопросу при условии, что указанное обращение ранее направлялись получателю социальных услуг. О данном решении получатель социальных услуг должен быть уведомлен по указанному им адресу, в течение 10 рабочих дней с момента подачи письменного обращения.

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

стр.9 из 14

4. Ответственность и полномочия.

4.1. Ответственный за взаимодействия с получателями социальных услуг является ответственный руководитель и заместители директора. Ответственный руководитель несет ответственность за внедрение, выполнение и обновление данных методических рекомендаций.

4.2. Ответственность за соблюдение порядка работы с жалобами, претензиями и предложениями и хранения документированной информации несут заведующие отделениями (социальными службами), в которые эти обращения поступают.

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

стр.10 из 14

5. Документированная информация

5.1. При работе с жалобами, претензиями и предложениями сотрудники Учреждения обязаны вести записи, представленные в **таблице 3**:

Таблица 3 - Записи

Наименование записи	Ответственный за хранение
Журнал обращений клиентов	Ответственный руководитель
Журнал входящей документации	Секретарь
Акты проверки в подразделениях по вопросам, изложенным в обращении	Ответственные по работе с устными и письменными обращениями
Ответ на письменное обращение клиента	Ответственные по работе с письменными обращениями

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»

стр.11 из 14

Приложение 1. Форма ответа на письменное обращение

Форма ответа на письменное обращение (ПРИМЕР)

ВСТАВИТЬ

БЛАНК

УЧРЕЖДЕНИЯ

Фамилия Имя Отчество

(в дательном падеже)

улица.....,

№дома, № квартиры

город.....г

индекс (000000)

Уважаемый Имя Отчество!

«Название Учреждения» на Ваше заявление от «....» 202.. г. по вопросу о
(суть обращения, просьбы, жалобы и т.п.) сообщает следующее:

В соответствии с

Директор

Ф.И.О.

Исполнитель:

Фамилия Имя Отчество

8(343)000-00-00

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»

стр.12 из 14

Лист согласования

Заместитель директора	 Подпись	<u>01.02.2023г.</u> Дата	С.А.Болдышева
Главный бухгалтер	 Подпись	<u>01.02.2023г.</u> Дата	Н.Г.Машковцева
Юрисконсульт	 Подпись	<u>01.02.2023г.</u> Дата	А.В.Игнатьев

**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

стр.13 из 14

Лист регистрации изменений

№ из- ме- не- ния	Номера листов (страниц)			№ документа- основания	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	замене- нных	новых	аннули- рованных				

государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
Методические рекомендации для Учреждения
«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»

стр.14 из 14

Лист рассылки и ознакомления

[illegible]