

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГАУ «КЦСОН «Осень»

города Первоуральска»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.И. Сосунова

«06» декабря2018 г.

**Методические рекомендации для Учреждения**

**«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**

**Дата введения:** «01» января 2019 года

г. Первоуральск

2018 год

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Область применения и назначение методической рекомендации «Работа с жалобами, претензиями и предложениями»…………………………………………. | 3 |
| 1.1. Область применения…….………………………………………………….. | 3 |
| 1.2.Назначение …………………………………………..……..…….. | 3 |
| 1. Термины, определения и сокращения…………………………………………… | 3-4 |
| 1. Работа с жалобами, претензиями и предложениями…………………..….……. | 5 |
| 3.1. Общие положения………………………………………………….………. | 5 |
| 3.2. Личный прием……………………………………………………………… | 5-6 |
| 3.3. Требования к письменному обращению………………………..……….. | 6 |
| 3.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений………………………...... | 6-7 |
| 1. Ответственность и полномочия…………………………….…………………… | 7 |
| 1. Документированная информация…………………………….…………………. | 7 |
| Приложение А – Форма ответа на письменное обращение……………………………. | 8 |
| Лист согласования…………………………………………………………………...……. | 9 |
| Лист регистрации изменений…………………………………………………………….. | 10 |
| Лист рассылки и ознакомления………………………………………………………….. | 11 |

1. **Область применения и назначение методической рекомендации «Работа с жалобами, претензиями и предложениями».**
   1. **Область применения.**

Положение методической рекомендации обязательны для применения во всех подразделениях государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска» **«Работа с жалобами, претензиями и предложениями»**, регистрирующих, сохраняющих и/или использующих записи по социальной ответственности.

**1.2. Назначение методической рекомендации.**

Методическая рекомендация устанавливает 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.

Данная методическая рекомендация **раскрывает положения Руководство по социальной ответственности в части требований п.8.4.5. «Работа с клиентами и послепродажное обслуживание».**

1. **Термины, определения и сокращения.**

**3.1.** В методической рекомендации 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 Учреждении. |
| 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 Учреждении. |
| 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. |
| 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 методической рекомендации 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 | ПРК и СО | Представитель менеджмента качества и социальной ответственности |
| 4 | РК | Руководство по качеству |
| 5 | Р СО | Руководство по социальной ответственности |

###### 

###### 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 и разрешения 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:

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

**4. Ответственность и полномочия.**

**4.1.** Ответственный за взаимодействия с получателями социальных услуг является ПРК и СО и заместители директора. Руководитель несет ответственность за внедрение, выполнение и обновление данной методической рекомендации.

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

**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 | ответственные по работе с устными и письменными обращениями |
| Журнал входящей документации | ответственные по работе с устными и письменными обращениями |
| 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 |

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**Форма ответа на письменное обращение (ПРИМЕР)**

|  |  |
| --- | --- |
| Министерство социальной  политики Свердловской области  **государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска»**  **(ГАУ «КЦСОН «Осень»**  **города Первоуральска»)**  Герцена ул., д.12-б,  Первоуральск, 623101,  тел./ факс (3439) 64-87-82  ОГРН 1026601503940, ОКПО56977988  ИНН 6625025063  E-mail:[soc061@egov66.ru](mailto:soc061@egov66.ru)  <https://zabota061.msp.midural.ru/> | ***Фамилия Имя Отчество***  (в дательном падеже)  ***улица……………………,***  ***№дома, № квартиры***  ***город………………….г***  ***индекс (000000)*** |

***Уважаемый Имя Отчество!***

«ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска» на Ваше заявление от «….» ………… 201.. 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

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

**Исполнитель:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Должность** | **ФИО** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. |

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО:** |  |
| Заместитель директора |  |
| Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Ф.И.О. |
| Дата «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО:** |  |
| Заместитель директора |  |
| *Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | Ф.И.О. |
| Дата «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО:** |  |
| Заместитель директора |  |
| Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Ф.И.О. |
| Дата «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО:** |  |
| Заместитель директора |  |
| Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Ф.И.О. |
| Дата «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. | |

**Лист регистрации изменений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  из-ме-не-ния | Номера листов (страниц) | | | №  документа-основания | Подпись | Дата | Срок введения изменения |
| заме-нен-ных | новых | аннули-рованных |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Лист рассылки и ознакомления**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ф. И. О. | Должность | № копии | Дата выдачи бумажной копии | Подпись |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |