



ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО

„МАЛИНСЬКА МЕБЛЕВА ФАБРИКА”

11600, м. Малин Житомирської області, вул. Грушевського, 43, тел./факс: 5-35-43
E-mail: office@mebleva.com, <http://mebleva.com/>

«ЗАТВЕРДЖЕНО:»

Директор

Приватного підприємства **МЕБЛЕВА**

«Малинська меблева фабрика»

Ільченко І.В.

Наказ № 44 від 12.07.2018 року



Інструкції з обліку і реєстрації скарг на ПП «Малинська меблева фабрика»

1. Сфера застосування

Ця інструкція регламентує порядок отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо скарг (звернень), які надходять від замовників до Приватного підприємства «Малинська меблева фабрика» (далі ПП «Малинська меблева фабрика»).

Інструкція є складовою частиною системи управління і призначена для забезпечення результативного та ефективного дослідження, обробки і вирішення скарг, пов'язаних з діяльністю ПП «Малинська меблева фабрика».

Інструкція призначена для постійного забезпечення поліпшення якості продукції і послуг, що виробляються та надаються підприємством, а також підтримання ділової репутації.

Вимоги цієї інструкції є обов'язковими для застосування всіма структурними підрозділами ПП «Малинська меблева фабрика».

2. Відповідальність та повноваження

2.1. За вирішення та розгляд скарг (звернень) в цілому по підприємству несе відповідальність директор ПП «Малинська меблева фабрика».

2.2. За усунення причин, що привели до скарги (звернення), відповідальність несе керівник структурного підрозділу, яким надавалась відповідний продукт або послуга. Керівники структурних підрозділів несуть дисциплінарну відповідальність у вигляді догани

або звільнення, відповідно до чинного законодавства України, в залежності від ступеню тяжкості вчиненого проступку.

3. Процес розгляду скарг (звернень)

При надходженні матеріалів щодо оскарження дій ПП «Малинська меблева фабрика» або незадовільну якість продукції або послуг, керівником проводиться їх попередній аналіз.

Процес розгляду скарг (звернень) містить наступні етапи:

- реєстрація скарги (звернення);
- опрацювання скарги (звернення);
- коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності);
- повідомлення заявника про результати опрацювання скарги (звернення);
- документування процесу розгляду скарги(звернення) чи апеляцій та архівування документу.

Реєстрація скарг (звернень) та апеляцій здійснюється офіс-менеджером у журналі вхідної документації ОС ПП «Малинська меблева фабрика» «Журнал реєстрації вхідних документів».

Скарга (звернення), що надійшла на адресу ПП «Малинська меблева фабрика», повинна бути проаналізована керівником, при цьому визначається чи відноситься скарга (звернення) до діяльності ПП «Малинська меблева фабрика», чи є необхідні ресурси і повноваження для розроблення і впровадження ефективних дій щодо скарги (звернення).

Скарга (звернення) аналізується з метою встановлення причини її появи.

Причинами скарг (звернень), як правило, можуть бути:

- невідповідності, допущені під час виробництва продукції, надання послуги або оформленні документації;
- невиконання вимог внутрішньої документації;
- недотримання посадових обов'язків персоналом підприємства.

Внаслідок аналізування скарги (звернень) може бути прийняте рішення про:

- задоволення повністю;
- задоволення частково,
- не задоволення.

Критерієм для прийняття рішення є правомочність скарги по відношенню до вимог, що пред'являються до відповідної продукції, послуги або документа.

4. Розгляд скарг (звернень)

4.1. Загальні положення

ПП «Малинська меблева фабрика» гарантує розгляд усіх скарг (звернень) стосовно виробленої продукції, наданих послуг або документації, що надходять на електронну поштову скриньку або письмово через приймальню.

Будь-яку скаргу (звернення) клієнта ПП «Малинська меблева фабрика» розглядає належному рівні та у належний термін.

4.2. Після надходження скарги (звернення) її треба зареєструвати, використовуючи допоміжну інформацію. У записі про скаргу (звернення) треба зазначити спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник, та будь-яку іншу інформацію, необхідну для результативного розглядання скарги, зокрема:

- опис скарги та відповідні допоміжні дані;
- запропонований скаржником спосіб задоволення скарги;
- продукцію чи пов'язану з нею діяльність підприємства, щодо якої подано скаргу;
- кінцевий термін для відповіді;
- дані про працівників, підрозділ, відділ, організацію;
- негайно виконану дію (якщо така є).

4.2.1. Після реєстрації скарги (звернення) надається директору ПП «Малинська меблева фабрика» або особі що його заміщує для ознайомлення та класифікації її як скарги, а також для призначення відповідального за її розгляд. Після отримання кожної скарги (звернення) вона спочатку оцінюється з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

4.2.2. Коли це можливо, підприємство підтверджує отримання скарги (звернення) і надає скаржнику звіти про хід її розглядання і результат (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою). Поточний статус скарги (звернення) повідомляють скаржнику за його запитом, а також періодично, принаймні за настання попередньо установленого кінцевого терміну.

4.2.3. Керівник ПП «Малинська меблева фабрика» у разі необхідності формує з працівників підприємства комісію з розгляду скарги (звернення).

4.2.4. Скарга (звернення) без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає..

4.2.5. У скарзі (зверненні) має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявити може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявити з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

4.2.6. Розгляд скарг (звернень), що надійшли з дотриманням вищезазначених вимог та відповідно до Закону України «Про звернення громадян» на електронну пошту підприємства та/або у письмовому вигляді, проводиться в такому порядку:

- скарга (звернення) роздруковується, реєструється та подається на розгляд керівникові ПП «Малинська меблева фабрика» або його заступнику. Якщо скарга (звернення) обґрунтована та має місце порушення процедур роботи підприємства, то по ній вживаються відповідні коригування, розробляються коригувальні дії;
- лист зі скаргою реєструється в приймальні, після чого передається на розгляд керівнику структурного підрозділу, діяльності якого вона стосується.

4.3 Відповідальна за розгляд скарги (звернення) особа або комісія з розгляду скарги (звернення) ознайомлюється з матеріалами, відповідними обставинами, перевіряє викладені факти, збирає додаткові матеріали та відповідну інформацію по порушених питаннях (у разі необхідності), вислуховує думку та пояснення сторін.

4.3.1. Керівник структурного підрозділу, або інша уповноважена особа, розглядає скаргу у термін не пізніше 14 (четирнадцяти) днів після її отримання. Якщо у даний термін вирішити порушені в скарзі (зверненні) питання неможливо, керівник встановлює додатковий термін для її розгляду про, що письмово повідомляється заявникові. При цьому загальний термін розгляду скарг (звернень) не може перевищувати сорока п'яти днів.

Важливі питання, пов'язані зі здоров'ям та безпекою, розглядаються негайно.

4.3.2. Після ретельного ознайомлення зі всіма зібраними матеріалами відповідальна особа по розгляду скарги (звернення) або комісія готове проект відповіді заявити по питаннях, порушених у скарзі, проект плану коригувальних та/або запобіжних дій (у разі необхідності).

Якщо скарга (звернення) обґрунтована та порушення процедур робіт ПП «Малинська меблева фабрика» має місце, то по ній розробляються та вживаються відповідні коригування.

4.4. Повідомлення про рішення

Результати аналізування і опрацювання скарг (звернень) протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення направляється письмова відповідь з повідомленням про розгляд скарги та причин виникнення невідповідності і описом прийнятих коригувальних заходів. Відповідь має містити посилання на нормативні акти та/або на систему управління.

Відповідь реєструється офіс-менеджером у журналі вихідної документації «Журнал реєстрації документів, створених установою».

У разі необґрунтованості скарги (звернення) готується офіційна відповідь з доказами правильності дій ПП «Малинська меблева фабрика» стосовно випадку, зазначеного у скарзі (зверненні). У відповіді повинні бути наведені посилання на нормативні документи, відповідно до вимог яких виготовлялась продукція або надавалася послуга.

Пов'язані зі скаргою (зверненням) рішення чи будь-яка дія стосовно залученого персоналу мають бути повідомлені їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

4.5. Закриття скарги.

Якщо заявник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дію виконується та реєструються.

Якщо заявник відхиляє запропоноване рішення чи запропоновану дію, тоді скарга залишається відкритою, а заявителя інформують про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

Відстежування та хід розглядання скарги (звернення) продовжується доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

4.6. Після прийняття остаточного рішення по скарзі (зверненню), у разі необхідності, вживаються відповідні коригування, проводяться коригувальні та/або запобіжні дії.

4.7. Документація по розгляду скарги (зверненням) зберігається в ПП «Малинська меблева фабрика» не менше трьох років.

4.8. Спірні питання між заявителем та ПП «Малинська меблева фабрика» вирішуються у судовому порядку відповідно чинного законодавства України.