

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4	
2. Основные понятия, используемые термины и сокращения		4
3. Конфиденциальность	5	
4. Порядок работы с жалобами	5	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данная Процедура рассмотрения жалоб (далее - Процедура) регламентирует процесс получения, регистрации и разрешения жалоб местного населения (в том числе от коренных малочисленных народов Севера).

Задачами Процедуры являются:

- обеспечить своевременное и эффективное рассмотрение жалоб населения с соблюдением законодательства Российской Федерации и передовой международной практики;

- снизить вероятность повторения аналогичных жалоб, тем самым сокращая риски возникновения конфликтов и избегая неоправданных расходов;

- обеспечить тщательное документирование жалоб и принятых коррективных мер.

Данная Процедура применяется ко всем жалобам, получаемым в связи с деятельностью АО «Туранлес».

Данная Процедура не применяется в отношении жалоб, если предмет таких жалоб не связан с деятельностью АО «Туранлес».

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Анонимная жалоба – жалоба, в которой не указан инициатор жалобы и (или) не содержится контактная информация. Для урегулирования такой жалобы может потребоваться больше времени, и/либо могут возникать иные трудности для ее расследования и разрешения, она регистрируется и обрабатывается так же, как и любые другие жалобы.

Группа по работе с жалобами – группа лиц, уполномоченных разрешать полученные жалобы.

Жалоба - заявление о недовольстве, подаваемое физическим лицом, группой лиц или организацией, и содержащее в себе обеспокоенность и/или неудовлетворенность в связи с деятельностью АО «Туранлес».

Инициатор жалобы - это физическое лицо или группа лиц, инициирующая жалобу. Жалоба может быть направлена от имени жалобщика третьим(и) лицом(ами).

Коллективная жалоба - жалоба, одновременно поданная несколькими лицами по одной и той же проблеме. Такой группе лиц рекомендуется выбрать единое контактное лицо (согласованное всеми инициаторами жалобы), которое будет уполномочено взаимодействовать с Группой по работе с жалобами по вопросам процесса урегулирования жалобы от лица всей группы.

Координатор – лицо, ответственное за сертификацию и уполномоченное Приказом генерального директора рассматривать поступившие жалобы от населения.

Повторная жалоба - жалоба в отношении происшествия/воздействия (реального или предполагаемого), ранее регистрировавшегося согласно Процедуре рассмотрения жалоб. Повторная жалоба должна исходить из того же источника, что и первая.

3. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

При подаче/приеме жалобы Координатору следует предложить ее инициатору подписать «Согласие на обработку персональных данных и раскрытие третьим сторонам информации, связанной с жалобой» (Приложение 1 к настоящей процедуре).

В случае отказа инициатора жалобы подписать «Согласие на обработку персональных данных и на раскрытие третьим сторонам информации, связанной с жалобой», все лица, участвующие в рассмотрении, разрешении жалобы, должны соблюдать конфиденциальность при контактах с третьими сторонами по вопросам, связанным с этой жалобой.

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ

Порядок работы с жалобами состоит из следующих этапов (рис. 1)



Этап 1: Получение жалобы

Жалобы принимаются в письменной или устной форме через следующие каналы:

- 675000 Амурская обл. г. Благовещенск ул. Зейская 137
- 8 (4162) 53-35-53
- mail@turanles.ru
- филиал ЛПХ «Иса» 676576 Амурская обл. Селемджинский р-н п. Иса ул. Лесная, 1
- филиал ДОЗ «Восточный» 676252 Амурская обл. Тындинский р-н п. Восточный ул. Заводская, 1

Бланк жалобы представлен в Приложении 1 к настоящей процедуре.

Этап 2: Оценка жалобы, регистрация и определение ответственных лиц

После получения жалобы по одному из вышеперечисленных каналов, получатель жалобы обязан в течение одного рабочего дня передать жалобу Координатору.

Жалоба регистрируется Координатором в течение двух рабочих дней с даты поступления к нему (ней) в журнале регистрации (приложение 2), включая следующую информацию:

- регистрационный номер жалобы;
- дата поступления жалобы;
- ФИО инициатора жалобы/ контактная информация;
- краткая информация о предмете жалобы.

Координатор рассматривает жалобу и определяет целесообразность:

- привлечения дополнительных сотрудников/лиц
- передачи жалобы на рассмотрение и принятие решения на уровне филиала.

Этап 3: Расследование, разрешение и коммуникация с инициатором жалобы

Ответственность за расследование и разрешение жалобы, а также соответствующую коммуникацию с ее инициатором лежит на Группе по работе с жалобами.

Рекомендуемый срок расследования и разрешения жалоб - 20 рабочих дней со дня поступления жалобы. Максимальный период урегулирования не должен превышать 45 рабочих дней и считается достаточным для того, чтобы либо выполнить необходимые действия, либо согласовать их с инициатором жалобы, либо полностью урегулировать жалобу.

В тех случаях, когда жалоба не может быть урегулирована в течение 45 рабочих дней по объективным причинам (например, сезонные трудности, недоступность инициатора жалобы и т.д.) максимальный период урегулирования может быть увеличен.

Коммуникация / обмен информацией с инициатором жалобы осуществляется посредством:

- встреч с инициатором жалобы;
- письменных и устных отчетов о прогрессе, достигнутом в ходе рассмотрения жалобы.

После того как инициатор жалобы получил разъяснения по жалобе в письменной форме, следует получить обратную связь от инициатора жалобы. По возможности, обратная связь должна быть запротоколирована или передана Координатору в письменной форме.

Ответственность за выполнение этого этапа возлагается на Группу по работе с жалобами.

В случае если обратная связь инициатора жалобы не получена в течение 30 календарных дней с даты отправки разъяснения по жалобе, и какие-либо дополнительные меры, которые целесообразно было бы предпринять со стороны Группы по работе с жалобами для дальнейшей работы с жалобой, отсутствуют, Группа по работе с жалобами (большинством голосов) может принять решение о ее закрытии.

В случае документального подтверждения нанесения ущерба от деятельности предприятия, производится материальная оценка нанесенного ущерба, определяется вид, размер компенсации и способ возмещения ущерба в соответствии с действующим законодательством РФ.

Этап 4: Закрытие жалобы

Жалоба считается закрытой в том случае если инициатор жалобы:

- ее отозвал;

- согласился с ответом Группы по работе с жалобами;
- не выходит на связь в течение 30 календарных дней для уточнения информации;
- не направлял дополнительных жалоб или обращений по данному вопросу в течение 30 календарных дней после получения ответа.

Так же жалоба может быть закрыта по причине необоснованности (например, инициатор жалобы перепутал хозяйствующие субъекты).

Если жалоба остается неразрешенной в течение 45 рабочих дней после поступления жалобы, она считается просроченной (за исключением наличия объективных причин, способствующих увеличению срока рассмотрения жалоб). В отношении просроченных жалоб может применяться судебный порядок их рассмотрения.

Бланк жалобы АО «Туранлес»

Фамилия, имя, отчество: Примечание: Вы можете сохранить анонимность, если желаете, или попросить не разглашать информацию, позволяющую установить Вашу личность третьей стороне без Вашего согласия.	
Контактная информация: Укажите наиболее предпочтительный способ связи (почта, телефон, электронная почта). Примечание: Вы можете не сообщать Вашу контактную информацию, если не хотите этого делать. Но Вы должны понимать, что не получите ответ на Ваше обращение	Адрес: Телефон: Электронная почта:
Имеет ли жалоба отношение к коренным малочисленным народам Севера?	Да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/>
Описание происшествия или жалобы (Что, Когда и Где это произошло? С кем это произошло и кто еще вовлечен? Каковы причины и последствия происшествия или проблемы?)	

Какие действия, по вашему мнению, необходимо предпринять для разрешения проблемы?

Подпись: _____ Дата: _____

**Согласие на обработку персональных данных АО «Туранлес».
Согласие на раскрытие третьим сторонам информации, связанной с жалобой.**

Настоящим я подтверждаю обращение с жалобой в АО «Туранлес», в целях рассмотрения моего обращения даю согласие на обработку АО «Туранлес» моих персональных данных согласно требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

Я осознаю, что моя жалоба подана в АО «Туранлес», но может касаться деятельности третьих лиц (например, подрядчиков «Туранлес»). Я понимаю, что для эффективного рассмотрения моей жалобы «Туранлес» должен будет связаться с третьими лицами для проверки фактов, указанных в жалобе, и выработки по ней решения.

Настоящим **я даю / не даю (нужное подчеркнуть)** свое согласие на раскрытие сведений о заявителе жалобы, содержания настоящей жалобы (а также полученной от заявителя дополнительной информации по жалобе) третьим лицам.

Подпись: _____ Дата: _____

Отправьте, пожалуйста, заполненный бланк по адресу: Российская Федерация, 675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Зейская, 137, АО «Туранлес», Ответственному за сертификацию.

Сканированную копию можно отправить по электронному адресу mail@turanles.ru



675000, Амурская обл., г. Благовещенск, ул. Зейская, 137.Тел. (4162) 53-35-53
ОГРН 1022801006623, ИНН 2825002404, ОКПО 48377582, КПП 280801001

**ЖУРНАЛ
регистрации жалоб населения
АО «Туранлес»**

Филиал: _____
Начат: _____
Окончен: _____

