

 ГБПОУ «БКТИЛ» И.02- 2025	Министерство образования и науки РБ
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Бурятский колледж технологий и лесопользования»
	ИНСТРУКЦИЯ
	о процедуре обработки жалоб

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ГБПОУ «БКТИЛ»

Г.Л. Цэдашиев

«15» 04 2025 г



Инструкция

«15» 04 2025г № 314

о процедуре обработки жалоб

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Инструкция разработана отделом обеспечения качества.
- 1.2. Инструкция «О процедуре обработки жалоб» является руководящим документом для руководителей структурных подразделений и процессов.
- 1.3. Ответственным за разбор жалоб является руководитель процесса или структурного подразделения, в рамках которого возникла жалоба.

2. Область применения

- 2.1. Настоящая инструкция содержит описание порядка выполнения работ по обработке жалоб и рекламаций, а так же ответственности и полномочий в рамках данной процедуры.

3. Основные понятия и определения

- 3.1. Жалоба – письменное, официально направленное в колледж, неудовольствие деятельностью.
- 3.2. Рекламацией считается любой официально направленный в устной форме негативный отзыв о деятельности.

Документационное обеспечение управления качеством	шифр документа	стр.
	И 02-2025	2

3.3. Необоснованные жалобы – это жалобы, предъявленные ошибочно или без соответствующих аргументов

3.4. Обоснованные жалобы – жалобы, подтверждённые соответствующими аргументами и документами.

2. Описание процедуры

4.1. Процедура обработки жалоб состоит из следующих этапов:

- регистрация жалобы;
- анализ причин возникновения жалобы;
- определение мероприятий по устранению жалобы;
- выполнение и регистрация результатов.

4.2. **Регистрация поступивших жалоб** осуществляется начальником отдела кадров в Журнале регистрации жалоб (см. приложение 1.).

4.3. Зарегистрированные жалобы передаются заместителю директора по УР/Ответственному за качество, который назначает ответственного исполнителя из числа персонала, осуществлявшего деятельность по факту жалобы, и устанавливает сроки рассмотрения жалобы.

4.4. Ответственный исполнитель выясняет причины жалобы, определяет её обоснованность и планирует мероприятия по её устранению.

4.5. **Анализ причин возникновения жалобы** осуществляется ответственным исполнителем на основании **Положения об организации аналитической работы**.

4.6. На основании результатов анализа разрабатывается План корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с **Документированной процедурой «Корректирующие и предупреждающие действия»** (см. приложение 2.).

4.7. План корректирующих и предупреждающих действий утверждается заместителем директора по УР/Ответственным за качество.

4.8. Ответственность за выполнение корректирующих и предупреждающих действий в полном объёме и в установленный срок несёт ответственный исполнитель.

4.9. После выполнения Плана корректирующих и предупреждающих действий ответственный исполнитель делает отметку о выполнении и отчитывается у заместителя директора по УР/Ответственного за качество.

4.10. Заместитель директора по УР/Ответственный за качество определяет результативность проведённых мероприятий. Если корректирующие действия определены как не результативные,

Документационное обеспечение управления качеством	шифр документа	стр.
	И 02-2025	3

то проводится повторный анализ причин несоответствий и разрабатывается новый План корректирующих и предупреждающих действий.

4.11. Ответ на жалобу оформляется в двух экземплярах на фирменном бланке колледжа и регистрируется у секретаря директора. Один экземпляр отправляется лицу, написавшему жалобу, а второй храниться у руководителя структурным подразделением в соответствующей папке.

4.12. В случае если результат проведённых мероприятий, признан удовлетворительным всеми сторонами, жалоба считается закрытой.

4.13. Жалоба, План корректирующих и предупреждающих действий, протокол регистрации корректирующих и предупреждающих действий, ответ на жалобу храниться у руководителя соответствующего структурного подразделения или руководителя процесса.

Приложение 1.

Журнал регистрации жалоб

№ жалобы	Дата поступления жалобы	Способ направления жалобы	Ф.И.О. лица направившего жалобу, на- именование организации	Формулировка жалобы	Отметка о выполнении

Документационное обеспечение управления качеством	шифр документа	стр.
	И 02-2025	4

Приложение 2.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РБ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Бурятский колледж технологий и лесопользования»

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по УР
/Ответственный за качество
_____ Ф.И.О.
«___» _____ 20_г

ПЛАН

Корректирующих и предупреждающих действий

№	Наименование мероприятий	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель	Контроль выполнения (вып\невыпол, подпись)

Руководитель подразделения _____
(подпись) _____ Ф.И.О.

	Должность	Фамилия	Подпись
Разработал	Заведующий отделом обеспечения качества	Кущевая Т.А.	
Согласовал	Зам. директора по УР/Ответственный за качество	Середина Л.В.	
Н. контроль			
Версия: 04	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки.	КЭ: _____ УЭ № _____	