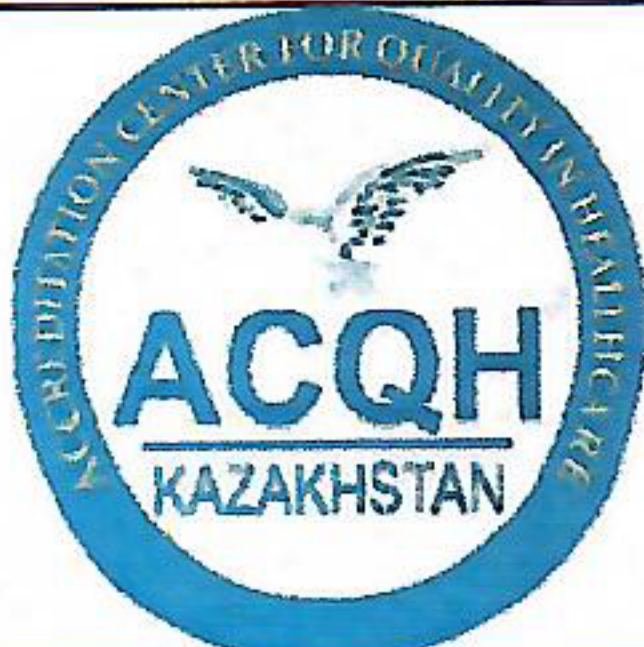


Общественное объединение «ACCREDITATION CENTER FOR QUALITY IN HEALTHCARE» (ACQH)		Тип документа: Правила		
		Версия:	Страница:	
		4	1 из 8	
Название документа: Правила по управлению жалобами				

ПРАВИЛА			
по управлению жалобами Общественного объединения «ACCREDITATION CENTER FOR QUALITY IN HEALTHCARE» (ACQH)			
Разработчик	Должность	Ф.И.О.	Подпись
	Руководитель Центра корпоративной поддержки и ресурсного обеспечения	Султангожина Д.К.	
Согласовано	Исполнительный директор	Жаркенов Е.А.	
Утверждено приказом Председателя Объединения Каупбаевой Б.Т. от 10 декабря 2024 года № 198			
Дата	Номер регистрации	Версия	Дата пересмотра
10.12.2024	2024-029 (1)	4	10.12.2027

г. Астана, 2024 год

Документ является интеллектуальной собственностью ОО «АСQH».
Использование без письменного согласия запрещено.

Общественное объединение «ACCREDITATION CENTER FOR QUALITY IN HEALTHCARE» (ACQH)»	Тип документа: Правила		
	Версия:	Страница:	
	4	2 из 8	
Название документа: Правила по управлению жалобами			

Содержание

1. Общие положения	3
2. Роли и ответственность.....	3
3. Определения.....	3
4. Задачи	4
5. Процедура управления обращениями.....	5

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила по управлению жалобами (далее – Правила) Общественного объединения «ACCREDITATION CENTER FOR QUALITY IN HEALTHCARE» (далее – Объединение) разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, Уставом Объединения, а также иными внутренними нормативными документами, в целях установления системы, порядка и процедур эффективного управления жалобами.

1.2. Основными приоритетами Объединения являются:

- транспарентность процессов;
- справедливость в принятии решений;
- удовлетворённость организаций-клиентов, экспертов и заинтересованных сторон.

1.3. Улучшение качества рассматривается как ключевая стратегия, направленная на достижение вышеперечисленных приоритетов.

1.4. Эффективное управление обращениями и жалобами — один из основных инструментов улучшения качества предоставляемых услуг.

1.5. Система управления жалобами интегрирована в общую систему менеджмента качества (СМК) Объединения и основана на следующих принципах:

- Соблюдение требований документации СМК, в том числе стандартов обработки, регистрации, анализа и реагирования на жалобы;

Общественное объединение «ACCREDITATION CENTER FOR QUALITY IN HEALTHCARE» (ACQH)	Тип документа: Правила		
	Версия:	Страница:	
Название документа: Правила по управлению жалобами		4	3 из 8

- Обеспечение результативности процессов СМК, включая процессы рассмотрения и разрешения жалоб;
- Регулярное анализирование функционирования СМК и связанных с ней процессов, включая обращения и жалобы, с обязательным информированием руководства о результатах оценивания, а также выявлением и реализацией возможностей для совершенствования;
- Определение и оценка рисков, связанных с управлением жалобами и функционированием СМК в целом, а также разработка и реализация мер по управлению существенными рисками, способными повлиять на объективность, репутацию и устойчивость Объединения.

1.6. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками, вовлеченными в процессы взаимодействия с организациями-клиентами, экспертами и иными заинтересованными сторонами.

2. Роли и ответственность

2.1. Центр корпоративной поддержки и ресурсного обеспечения ответственен за регистрацию обращений и оповещение персонала о поступившем обращении.

2.2. Ответственность за обращение с жалобами возложена на Этический комитет.

2.3. Весь персонал участвует в процедуре рассмотрения и/или разрешения обращений.

3. Определения

3.1. **Обращение** – предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение выражающее недовольство процедурами и услугами оказываемые Объединением и/или обращения этического характера.

4. Задачи

4.1. Содействовать своевременному, последовательному, профессиональному реагированию на все жалобы и другие обращения организаций-клиентов, экспертов, слушателей или других заинтересованных сторон относительно услуг или продуктов Объединения.