

FICHE DE DECLARATION DES RECLAMATIONS

NOTICE D'UTILISATION :

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services réalisés auprès des usagers, en cas de survenue d'un évènement indésirable qui entraîne une réclamation, quelle que soit sa nature, il est très important :

- D'en informer un membre du personnel et /ou un responsable de l'établissement.
- Et de le déclarer via le document présent ou par mail ou par téléphone

Les déclarations survenues seront analysées dans le cadre d'un processus d'amélioration continue selon le protocole suivant :

1. Envoie d'un accusé de réception de votre réclamation
2. Une réponse à la réclamation sera apportée, en fonction du degré de celle-ci, entre 10 jours ouvrés et sous deux mois maximums entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse, sauf circonstances particulières dûment justifiées
3. La fiche de suivi va permettre d'analyser la demande, d'identifier les causes du mécontentement ou du litige. La réclamation étant automatiquement adressée au secrétariat, ou à la direction, il sera procédé à une analyse interne auprès des services et personnes concernées.
4. La réponse à la réclamation sera adressée par écrit, soit par courriel, soit par lettre recommandée avec accusé de réception en fonction du degré de la réclamation.
5. La MFR met en place un suivi des réclamations qui permet notamment d'en assurer le suivi et la traçabilité. Toutes les réclamations seront analysées soit en réunion d'équipe ou de Conseil d'Administration afin de mettre en œuvre les actions correctives appropriées

MAISON FAMILIALE RURALE DE VITRE

4 rue de la Fraternité - 79370 BEAUSSAIS VITRE - 05 49 79 80 83 - mfr.vitre@mfr.asso.fr - www.vitre-mfr.fr

Etablissement privé sous tutelle du Ministère de l'Agriculture - SIRET 781 494 364 00016 - RNE 0790993A - N° Activité 54 79 00998 79

ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION

[illegible]

REPONSE A LA RECLAMATION

[illegible]