

Утверждено:
Заместителем
генерального директора
АО «Инженер»



Тутовой С.В.

на основании приказа №84 от 06.09.2019г.

Положение

о рассмотрении обращений, жалоб и претензий

Цели и задачи регламента

Настоящий регламент направлен на повышение информированности потребителей и качества оказания услуг (строительства, производства и реализации жилых помещений), оперативное разрешение споров с потребителями, поддержание положительного имиджа компании. Компания заинтересована в качественном информировании потребителей и в том, чтобы все спорные ситуации разрешались в кратчайшие сроки с максимальным учетом интересов потребителей.

Регламент устанавливает порядок приема запросов, обращений, жалоб и претензий, их рассмотрения, принятия мер и формирования ответов.

В целях настоящего положения под запросом или обращением понимается письменное обращение клиента с целью получения необходимой информации или принятия превентивных мер, внедрения улучшений и дополнительных услуг и возможностей.

В целях настоящего положения под жалобой или претензией понимается письменное обращение клиента, чьи законные интересы, по его мнению, ущемлены компанией.

Порядок приема жалоб, обращений и претензий

Компания принимает жалобы, обращения и претензии в офисе, расположенном по адресу: пр-т Хрущева, 32, г. Курска.

При подаче жалобы, обращения или претензии лично в офисе компании, подателю необходимо предъявить удостоверяющие документы личности (паспорт или иной документ с фотографией и Ф.И.О.) или

нотариальную доверенность представителя заявителя с удостоверяющим документом личности представителя (паспорт или иной документ с фотографией и Ф.И.О.). После приема обращения, претензии выдается копия титульного листа его заявления с отметкой о приеме, датой приема и входящим номером.

В жалобе, обращении, претензии должна быть изложена по возможности вся необходимая информация для принятия решения. Если жалоба, обращение, претензия подается повторно, необходимо указать дату и номер первого обращения. В заявлении обязательно необходимо указать способ связи с подателем (телефон, адрес проживания) для отправки ответа на обращения.

Подателю жалобы, обращения или претензии рекомендуем сохранять входящий номер для упрощения последующего взаимодействия.

Для учета жалоб, обращений и претензий ведется «журнал учета жалоб, обращений и претензий». Все принятые запросы, жалобы и претензии вне зависимости от способа получения заносятся в этот журнал. В журнале отражаются следующие данные: дата поступления, входящий номер, форма поступления, наименование / ФИО подателя, номер предыдущей жалобы (запроса) (если подается повторно), дата и исходящий номер ответа, сотрудник, подготовивший ответ, почтовое отправление ответа.

Копии всех запросов, обращений, жалоб и претензий, документы по их рассмотрению, ответы помещаются в архив и хранятся там 10 лет.

Все жалобы (запросы) и претензии, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальной информацией.

Порядок рассмотрения обращений, жалоб и претензий

Все входящие обращения, жалобы и претензии поступают в секретариат. Секретариат передает их генеральному директору, либо его заместителю, после чего с распиской передается в профильные подразделения.

Ответственный сотрудник, к которому поступил запрос, рассматривает его.

Если ответственный сотрудник полагает, что претензия, обращение или жалоба должны быть удовлетворены, он готовит ответ и подает на подпись руководителю, после чего секретариат направляет лицу, обратившемуся с обращением.

Если ответственный сотрудник полагает, что запрос, обращение и претензия не может быть удовлетворен, то он готовит мотивированный

отказ. Мотивированные отказы направляются для утверждения руководства, юриста, профильного специалиста, специалиста по связям с общественностью.

Рассмотрение документов руководством по обращениям может происходить как в формате очного совещания, так и путем рассылки по электронной почте документов и сбора заключений.

Сотрудник, к которому поступили обращения, обязан рассмотреть ее в течение пяти дней.

При рассмотрении обращения сотрудник должен руководствоваться интересами клиента и компании. Если обращение может быть удовлетворено без нарушения законодательства, внутренних правил и процедур, то по нему должно приниматься положительное решение, готовиться содержательный ответ.

Обращения, поступившие повторно, рассматриваются руководством компании и сотрудниками компании в формате очного совещания.

На любую жалобу, обращение или претензию ответ должен быть подготовлен в течение двух недель. Нарушение сроков ответа рассматривается как чрезвычайная ситуация, о которой немедленно докладывается руководству компании.

В ответе указываются: ссылка на входящий номер обращения, разъяснение, какие действия принимаются по обращению и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы), а в случае отказа, пояснение о причинах отказа и предложения по урегулированию ситуации, которые могли бы быть приемлемы как для подателя, так и для компании.

Все ответы направляются почтовой заказной корреспонденцией с описью вложения и уведомлением о вручении.

Ответственность

За нарушение сроков и порядка рассмотрения жалоб, обращений или претензии сотруднику выносится замечание. При регулярном нарушении к сотруднику применяются депремирование и другие меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные в компании.

Сотрудник, принявший решение по жалобе, обращению или претензии в рамках своих компетенций несет ответственность за его правильность и соответствие регламентирующим документам компании. Ответственность сотрудника регулируется законодательством и внутренними документами компании.

Порядок ознакомления с настоящим документом

Сотрудники компании, принятые на работу, ознакамливаются с настоящим документом в составе комплекта регламентирующих документов компании отделом кадров под роспись.

Настоящий документ доступен для ознакомления всем заинтересованным лицам и размещен на официальном сайте компании и на информационном стенде в офисе компании.
