

## **Регламент**

о рассмотрении запросов, обращений, жалоб и претензий

### **Цели и задачи регламента**

Настоящий регламент направлен на повышение информированности потребителей и качества оказания услуг по капитально-восстановительному ремонту теплообменного оборудования магистральных и маневровых локомотивов, оперативное разрешение споров с потребителями, поддержание положительного имиджа организации. Организация 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 организацией.

### **Порядок приема запросов, жалоб и претензий**

Организация принимает запросы, жалобы и претензии в офисе, по почте и в электронном виде через официальный сайт, расположенный по адресу <http://www.geldorservis.com> Адрес и расположение офиса, где можно подать жалобу (запрос), указаны на официальном сайте компании.

При подаче жалобы (запроса) лично в офисе организации, подателю выдается копия титульного листа его заявления с отметкой о приеме, датой приема и входящим номером.

При подаче жалобы (запроса) или претензии по почте в адрес подателя, указанный в качестве обратного адреса на письме, направляется уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера. Заявления без обратного адреса не регистрируются и не рассматриваются. Податель жалобы (запроса) по почте должен проконтролировать получение уведомления о приеме. Неполучение такого уведомления может означать, что заявление не поступило в организацию. В этом случае необходимо направить запрос повторно.

При подаче жалобы (запроса) или претензии в электронном виде на официальном сайте организации податель должен указать действительный адрес электронной почты для ответа. На этот адрес направляется уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера. Неполучение уведомления может означать, что заявление не поступило в компанию (организацию). В этом случае необходимо направить жалобу повторно.

В жалобе (запросе) должна быть изложена по возможности вся необходимая информация для принятия решения. Если жалоба (запрос) подается повторно, необходимо указать дату и номер первой жалобы (запроса). В заявлении обязательно необходимо указать способ связи с подателем (телефон, электронный адрес, способ отправки ответа на запрос (жалобу)).

Ответы на запросы (жалобы) могут направляться компаний (организацией) следующими способами: по электронной почте, по почте, выдаваться лично в офисе компании (организации). Для получения ответа одним из этих способов, податель должен указать нужный способ. В случае получения ответа по электронной почте необходимо указать действующий адрес электронной почты. В случае получения ответа по почте - почтовый адрес с почтовым индексом. В случае получения ответа в офисе, необходимо указать адрес офиса, куда должен быть передан ответ.

Подателю жалобы (запроса) рекомендуем сохранять входящий номер для упрощения последующего взаимодействия.

Для учета запросов, жалоб и претензий ведется 'журнал учета запросов, жалоб 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, форма передачи ответа.

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

### **Порядок рассмотрения запросов, обращений, жалоб и претензий**

Все входящие запросы, обращения, жалобы и претензии поступают в делопроизводство. Делопроизводство передает их руководителю организации. Руководитель организации отписывает к исполнению ответственному сотруднику на рассмотрение.

Ответственный сотрудник, к которому поступил запрос, рассматривает его.

Если он полагает, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он принимает решение, готовит ответ клиенту и передает ответ в делопроизводство для регистрации и передачи заявителю.

Если ответственный сотрудник полагает, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены, но не имеет полномочий для принятия соответствующего решения, то он готовит и направляет представление лицу, имеющему соответствующие полномочия. В представлении обязательно должно быть указано, что оно составлено в ответ на запрос клиента, дата и входящий номер.

Если ответственный сотрудник полагает, что запрос (жалоба) не может быть удовлетворен, то он готовит мотивированный отказ. Мотивированные отказы направляются для утверждения руководителю организации. Дополнительно к ведению архива запросов и жалоб, копии запросов, по которым принято отрицательное решение, и всех документов по ним помещаются в отдельную папку для выборочного или сплошного контроля руководством организации.

Рассмотрение документов руководством организации по запросам и жалобам может происходить как в формате очного изучения, так и путем рассылки по электронной почте документов и сбора заключений.

Сотрудник, к которому поступили запрос или жалоба, обязан рассмотреть ее в течение трех дней.

При рассмотрении запроса (жалобы) сотрудник должен руководствоваться интересами клиента. Если запрос (жалоба) может быть удовлетворен без нарушения законодательства, внутренних правил и процедур, то по нему должно приниматься положительное решение, готовиться содержательный ответ.

Жалобы и запросы, поступившие повторно, рассматриваются руководством компании.

На любую жалобу, запрос или претензию ответ должен быть подготовлен в течение 10 рабочих дней. Нарушение сроков ответа рассматривается как чрезвычайная ситуация, о которой немедленно докладывается руководству организации.

В ответе указываются: ссылка на входящий номер запроса, разъяснение, какие действия принимаются по запросу (жалобе) 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 организации.

Ответ на жалобу (запрос) направляется подателю тем способом, который указан в заявлении.

### **Ответственность**

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

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

### **Порядок внесения изменений в настоящий документ**

Изменения и дополнения в настоящий регламент вносятся приказом директора.

Сотрудники организации уведомляются об изменениях и дополнениях путем ознакомления с регламентирующим документом.

Клиенты могут ознакомиться с актуальной версией положения на официальном сайте организации.

### **Порядок ознакомления с настоящим документом**

Сотрудники компании, принятые на работу, ознакомляются с настоящим документом в составе комплекта регламентирующих документов организации под роспись.

Настоящий документ доступен для ознакомления всем заинтересованным лицам и размещен на официальном сайте компании.