

## Рассмотрение претензии (жалоб)

1. Уровень рассмотрения соразмерен важности, частоте возникновения и тяжести последствий претензии.

2. Не позднее 10 рабочих дней с момента предъявления претензии (жалобы) распоряжением директора ООО «СГК ПРАВО» назначается комиссия по рассмотрению претензии (жалобы).

3. В состав комиссии по рассмотрению претензии (жалобы) включаются наиболее квалифицированные и опытные сотрудники.

4. Комиссия осуществляет следующие действия:

- проводит тщательный анализ претензии (жалобы, рекламации);
- проверяет правильность оформления документации, протоколов и т.п.;
- устанавливает причины, вызвавшие претензию (жалобу, рекламацию);
- намечает мероприятия по устранению этих причин;
- определяет степень вины органа инспекции (далее - ОИ) и конкретных исполнителей.

5. В случае принятия претензии (жалобы, рекламации) ОИ предпринимает следующие действия:

- прекращает работы, по которым поступила претензия (жалоба, рекламация), если не установлены и не устранены причины;
- проводит внеплановую внутреннюю проверку в части вопросов, относящихся к претензии;
- принимает (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- сообщает заказчику о принятии претензии и своих предложениях по разрешению проблемы;
- осуществляет необходимые корректирующие действия.

6. По требованию заказчика на заседании комиссии может присутствовать его представитель.

7. На любом этапе управления претензиями потребитель вправе получить информацию о результатах проводимой работы с претензией в виде официального письма.

8. Для этого потребитель должен обратиться к менеджеру по качеству с просьбой предоставить ему информацию о проводимой работе.

9. Менеджер по качеству получает информацию о ходе работ по претензии (жалобе) у руководителя ОИ и направляет ее в письменном виде потребителю. Срок подготовки письма 3 рабочих дня.

10. По окончании работ с претензией (жалобой) оформляет письменный ответ потребителю на официальном бланке ООО «СГК ПРАВО», в котором содержатся результаты рассмотрения претензии (жалобы). Ответ на претензию, жалобу сообщается её подателю в срок до десяти дней со дня подачи претензии.

11. Если в результате рассмотрения претензии устанавливается её необоснованность, ОИ направляет заказчику мотивированный отказ в принятии претензии.