

Приложение №1
к приказу АО «Птицефабрика Краснодарская»
от «01» февраля 2022 № 67-02

**Регламент
по предъявлению и рассмотрению претензий, поступивших
в электронном виде и телефонных обращений
в адрес АО «Птицефабрика Краснодарская»**

р.п. Иловля
2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Общие положения.....	5
Раздел 2. Порядок направления обращений.....	5
Раздел 3. Порядок рассмотрения обращений.....	5
Раздел 4. Порядок устранения замечаний и нарушений, выявленных по обращениям покупателей.....	6

Раздел 1. Общие положения

1.1. Основной целью рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений покупателей является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения покупателей, улучшение качества продукции и повышение ответственности сотрудников АО «Птицефабрика Краснодонская» (далее – «Предприятие») за выполнение своих должностных обязанностей.

1.2. Регламент по предъявлению и рассмотрению претензий, поступивших в электронном виде и телефонных обращений в адрес предприятия (далее – «Регламент») определяет порядок работы предприятия, его внутренних структурных и функциональных подразделений с жалобами, претензиями, обращениями и предложениями клиентов физических лиц (далее «Покупатели»).

1.3. Жалобы, претензии, обращения и предложения покупателей (далее – «Обращения»), подлежат обязательному рассмотрению, порядке, установленном настоящим Регламентом. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Рассмотрение обращений покупателей и координация данной работы осуществляется отделом контроля качества.

1.5. Данный Регламент является документом публичного характера и подлежит размещению на сайте предприятия: www.donhen.ru

Раздел 2. Порядок направления обращений

2.1. При возникновении у Покупателя претензий к качеству товара, Покупатель непосредственно обращается в адрес АО «Птицефабрика Краснодонская» на электронную почту info@donhen.ru, по телефону или во вкладке «Обратная связь» сайта Предприятия: donhen.ru.

2.2. Обращение в адрес производителя должно содержать информацию о покупателе:

- фамилия, имя;
- наименование продукции;
- дата выработки продукции;
- место приобретения продукции;
- адрес электронной почты, телефон для обратной связи.

2.3. Все поступившие Обращения фиксируются в Журнале регистрации обращений покупателей.

Раздел 3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Отдел контроля качества регистрирует Обращение в Журнале регистрации обращений покупателей и принимает одно из следующих решений:

- оставляет Обращение на рассмотрение у себя;
- передает Обращение в структурное подразделение, к деятельности которого относится.

3.2. В случае необходимости, когда поступившее Обращение требует дополнительной проверки и изучения, отдел контроля качества информируют Покупателя, оставившего сообщение, о том, что его Обращение находится на рассмотрении электронной почтой или по телефону.

3.3. Мотивированный ответ Покупателю готовится совместно отделом контроля качества и подразделением, к деятельности которого относится поступившее Обращение. В подготовке ответа могут принимать участие иные подразделения при необходимости.

3.4. В ответах на Обращения покупателей должна содержаться информация по поставленным вопросам. При подтверждении негативной информации, изложенной в Обращении Покупателя, в ответе должны быть указаны меры, принятые по результатам рассмотрения Обращения.

3.5. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления. Обращения, для подготовки ответа на которые необходимо получение дополнительной информации, рассматриваются в срок не более 7 (семи) календарных дней со дня поступления.

3.6. Результат рассмотрения Обращения также отражается в Журнале регистрации обращений покупателей.

3.7. Не позднее следующего рабочего дня с момента поступления, Обращение передается в обязательном порядке в соответствующие структурные подразделения.

3.8. Подготовленный ответ на Обращение Покупателя в обязательном порядке согласовывается с руководителем, курирующим соответствующее подразделение.

3.9. Ответы на Обращения клиентов подписываются уполномоченными лицами предприятия. Отдел контроля качества систематизирует информацию о поступивших сообщениях клиентов и на еженедельной основе представляет руководству предприятия.

3.10. Отдел контроля качества систематизирует информацию о поступивших сообщениях клиентов и на еженедельной основе представляет руководству предприятия.

3.11. Ответ на Обращение не даётся в следующих случаях:

- в письменном Обращении не указаны сведения, согласно п.2.2. Регламента;
- в письменном Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения или угрозы;
- текст письменного Обращения не поддается прочтению;
- текст Обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- в Обращении содержится вопрос, на который адресату неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Раздел 4. Порядок устранения замечаний и нарушений, выявленных по обращениям покупателей

4.1. По всем полученным жалобам и претензиям в обязательном порядке должны быть приняты все возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей работе предприятия.

4.2. По итогам рассмотрения Обращений Покупателей отделом контроля качества совместно со структурным подразделением, к деятельности которого оно относится, по решению уполномоченных лиц может разрабатываться план мероприятий по устранению нарушений, с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.