|  |
| --- |
| **1 Сведения о получении жалобы** |
| Дата подачи жалобы |  |
| Лицо получатель жалобы |  |
| Способ получения  | телефон 🞎 | е-mail 🞎 | почта 🞎 | интернет 🞎 | лично 🞎 | другое 🞎 |
|  |
| **2 Сведения о подателе жалобы** |
| ФИО / Организация |  |
| Адрес |  |
| Почтовый индекс, город |  |
| Страна |  |
| Номер телефона |  |
| Номер факса |  |
| E-mail |  |
| Сведения о лице, действующем по поручению заявителя (если применимо) |  |
|  |
| **3 Сведения о жалобе** |
| Идентификатор жалоб |  |
| Данные по жалобе |  |
|  |
|  |
| **4 Проблема** |
| Дата возникновения |  |
| Категория проблемы  |  |
| Продукция/услуга не предоставлена 🞎  | Задержка предоставления услуги 🞎 | Дефектная продукция 🞎 |
| Неспособность выполнения обязательств 🞎  | Неоправданные расходы 🞎 | Принесенный вред 🞎 |
| Плохое выполнение договора 🞎 | Неправильная информация 🞎  | Другое 🞎 |
| Дополнительное описание |  |
|  |
| **5 Оценка жалобы** |  |
| Важность |  |
| Сложность |  |
| Влияние |  |
| Необходимость немедленных действий | Да 🞎 Нет 🞎  |
| Вероятность возмещения | Да 🞎 Нет 🞎  |
|  |
| **6 Отслеживание жалобы** |  |
| Уведомление заявителя о получении |  |
| Оценка жалобы |  |
| Рассмотрение жалобы |  |
| Решение жалобы |  |
| Корректирующие действия |  |
|  |
| **7 Разрешение жалобы** |  |
| Жалоба закрыта |  |
|  |  |