|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |