**Правила рассмотрения жалоб и апелляций, возникающих в процессе деятельности провайдера МСИ**

Работа с жалобами и апелляциями участников МСИ направлена на повышение удовлетворенности участников и повышение качества предоставления услуг провайдера и включает:

1. Прием жалобы, апелляции:

1.1 Все жалобы и апелляции принимаются провайдером только в письменной форме с указанием контактных данных ответственного лица;

1.2 Поступившие жалобы регистрируются провайдером и направляются ответственному руководителю.

2. Анализ жалобы, апелляции:

2.1 В течение 10 рабочих дней провайдером ведется расследование причин жалобы, апелляции. Провайдер может связаться с участником МСИ с целью уточнения деталей жалобы, апелляции.

3. Принятие решения по жалобе, апелляции:

3.1 По результату анализа провайдером формируется и направляется участнику ответ на жалобу, апелляцию.

Работа с претензиями (жалобами, апелляциями) заказчиков проводится в соответствии со стандартом организации.

Контакты:

Зам. Ген. директора по качеству

Молчанов Андрей Олегович

Тел. +7(812) 702-12-05

e-mail: Am@pg-spb.ru