

**MÜŞTƏRİLƏRİN
ŞİKAYƏTLƏRİNƏ BAXILMASI TƏLİMƏTİ**

Mündəricat

1. Ümumi müddəalar 3
2. Ərizə və şikayətlərin qeydiyyatı 3

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Təlimat bundan sonra Cəmiyyət adlanacaq “Günay Sığorta” Açıq Səhmdar Cəmiyyətində müştərilərin şikayətlərinə baxılmasını əks etdirir.

2. Şikayətlərə baxılması və həll edilməsi

2.1. Cəmiyyətə daxil olan (anonim şikayətlərin qəbulundan imtina olunmaqla) şikayətlər onları qəbul edən strukturdan və ya şikayətin formasından (yazılı və ya şifahi) asılı olmayaraq qəbul edən şəxs tərəfindən olduğu kimi dərhal katibəyə ötürülür. Katibə isə öz növbəsində şikayətləri ayrıca kitabda qeydiyyatla alaraq, şikayət haqqında müvafiq sahə rəhbərini məlumatlandırır. Əgər daxil olmuş şikayəti göndərmiş şəxsin ünvanını, habelə bu cür müraciətlərin göndərilmə (alınma) vaxtını yalnız zərfdə qeyd olunan məlumatlar əsasında müəyyənləşdirmək olursa, həmin müraciətlərin zərfləri də saxlanır.

2.2. Şikayət olunan şəxsə şikayət məktubuna cavab verilməsi həvalə edilə bilməz.

2.3. Müraciət edənin tələbi ilə şikayətin qeydiyyatla alınma nömrəsi və tarixi ona bildirilir.

2.4. Təkrar şikayətin yuxarı sağ küncündə və qeydiyyat kitabında “Təkrar” qeydi yazılır və bütün əvvəlki yazışmalar ona əlavə edilir.

2.5. Eyni şəxsdən eyni məsələyə dair yenidən daxil olmuş şikayət müraciət edənin aldığı cavabdan razı qalmadığı hallarda yeni şikayət hesab edilmir.

2.6. Şikayət xarakterli bütün müraciətlərin qeydiyyat nömrəsində Ş hərfi əlavə edilir. Müştərilərin müraciətində qoyulan məsələnin həll olunması üçün son tədbirlər görüldükdən, yaxud məsələyə dair müvafiq qərar qəbul edildikdən sonra nəzarətdən çıxarılır. Nəzarətin götürülməsi barədə qərarı yalnız məsələ üzrə aidiyyəti İdarə Heyəti üzvü qəbul edə bilər.

2.7. Müştərilərin şikayətlərinə Cəmiyyətin İdarə Heyətinin sədri və ya aidiyyəti sahə üzrə İdarə Heyəti üzvləri cavab verirlər. Cavab yazılı və ya şifahi şəkildə verilə bilər. Müştərilərin ərizə və şikayətlərinə şifahi olaraq dərhal cavablandırılır, şifahi mümkün olmadıqda isə yazılı 5 iş günü müddətində cavablandırılır. Şifahi cavablar İdarə Heyətinin aidiyyəti üzvü tərəfindən müvafiq işçiyə tapşırıla bilər. Şifahi cavab verildiyi halda da izahatın nəticəsi katibəyə bildirilir və o, bu məlumatı qeydiyyat kitabında qeydə alır.

2.8. Müştərilərin şikayətlərində qaldırılan məsələlərin hamısı araşdırılıb zəruri tədbirlər görüldükdən və buna müvafiq əsaslandırılmış cavab verildikdən sonra müraciətlər mahiyyəti üzrə baxılmış hesab edilir.

2.9. Müştərilərin şikayətləri, onların mahiyyəti üzrə baxılması ilə əlaqədar toplanmış materiallar və verilmiş cavablar, həmçinin müştərilərin şəxsən qəbul edilməsi ilə bağlı sənədlər iş qovluqlarında yığılır və katibədə saxlanılır.

2.10. Sənədlər iş qovluğuna yerləşdirilərkən onların tam şəkildə olması (komplektliyi) və düzgün tərtib edilməsi katibə tərəfindən yoxlanılmalıdır. Mahiyyəti üzrə baxılmamış təklif, ərizə və şikayətlərin, həmçinin düzgün tərtib edilməmiş sənədlərin qovluqlara tikilməsinə yol verilmir.

2.11. Müştərilərin şikayətlərinə dair sənədlərin saxlanma müddəti 3 il müəyyən edilir.

2.12. Müvəqqəti saxlanılacaq işlər Cəmiyyətin İdarə Heyəti sədrinin əmri ilə arxivə göndərilir.