

УДК 338.4

**Блохина Д.А.**

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет науки и технологий им. М.Ф. Решетнева», Красноярск, e-mail: bloxina91@yandex.ru

**Фадеева Н.В.**

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет науки и технологий им. М.Ф. Решетнева», Красноярск, e-mail: fadeeva\_natali@inbox.ru

## НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В АПТЕЧНОЙ СЕТИ

**Ключевые слова:** жалобы, рекламации, показатели качества, организационная структура, менеджмент качества.

В статье рассмотрены научно-методические подходы к управлению жалобами потребителей в аптечной сети с помощью анализа структуры и функций отдела рекламаций. Разработан алгоритм действий при предъявлении потребителем требований, связанных с качеством лекарственных средств и медицинских изделий, определены показатели качества процесса управления жалобами.

### Введение

Для любой интенсивно развивающейся организации необходимо разработать, задокументировать и внедрить систему менеджмента качества, а также постоянно улучшать её результативность в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» [1] и Федеральный Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» [2].

**Цель исследования.** В рамках системы менеджмента качества рассмотрим управление жалобами потребителей на примере аптечной сети. В аптечной сети реализуются лекарственные препараты, зарегистрированные в установленном законодательством Российской Федерации порядке и изготовленные в аптечной организации по рецептам врачей или требованиям медицинских организаций.

### Материал и методы исследования

Аптечной сети рекомендуется установить единый порядок обработки жалоб и рекламаций, предназначенный для упорядочивания процесса обработки жалоб и рекламаций в целях дальнейшего анализа и контроля со стороны руководства предприятия. Данная процедура может быть задокументирована и обязательна к исполнению во всех структурных подразделениях предприятия.

На предприятии может быть создан отдел рекламаций. Нами ниже приведе-

на примерная организационная структура отдела рекламаций (рис. 1).

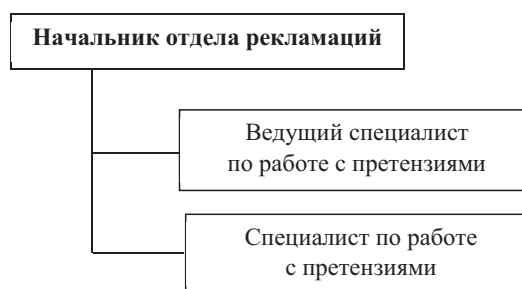


Рис. 1. Примерная организационная структура отдела рекламаций

### Результаты исследования и их обсуждение

Отделу рекламаций нами рекомендуется выполнять ряд определенных функций (табл. 1).

Порядок обработки жалоб и рекламаций от потребителей может предусматривать регистрацию, рассмотрение, подготовку ответа и контроль исполнения жалоб потребителей.

Покупатели (посетители) жалобы и замечания могут фиксировать в «Книге жалоб и предложений». Заведующие структурными подразделениями ведут работу с жалобами, анализируя «Книгу жалоб и предложений» в соответствии с Порядком ее ведения. Зафиксированные жалобы передаются заведующими структурных подразделе-

ний в отдел рекламаций специалистам по работе с претензиями, подготавливающими ответ на данные жалобы.

Контроль за обработкой жалоб в структурных подразделениях может осуществлять контрольно-ревизионный отдел аптечной сети при проведении внутренних аудитов.

Аптечной сети рекомендуется разработать алгоритм действий для специалистов по работе с претензиями при предъявлении потребителем требований, связанных с качеством лекарственных средств и медицинских изделий из каждого структурного подразделения. Нами рекомендуется примерный алгоритм действий (табл. 2).

Если по результатам экспертизы установлено, что причина поломки медицинского изделия заключается в заводском браке, а несоответствие лекарственного средства – в скрытом (заводском) браке, нами рекомендуется направлять в отдел рекламаций аптечной сети для предъявления претензии поставщику (производителю) товара следующие документы: заявление потребителя, акт экспертизы, копию чека. Затем, специалистам отдела поставщику (производителю) можно составить четырехстраничный акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей, претензию на основании договора поставки или государственного контракта, извещение о возврате/обмене товара. Далее, весь вышеперечисленный список документов, а так же, товарно-транспортные документы, заверенные начальником отдела рекламаций, нами рекомендуется отправить поставщику для рассмотрения на электронную почту и на юридический

адрес, предварительно озвучив проблему в телефонном режиме.

После того, как жалоба потребителя в аптечную сеть будет исполнена в полном объеме/частично или отклонена (рекомендуется делать отметку об исполнении в книгу жалоб и предложений), отделу рекламаций можно составить ответ в двух экземплярах, один оригинал для выдачи потребителю, второй – для размещения в архив отдела рекламаций и последующего хранения в течение 5 лет до проведения экспертизы ценности документов.

Для управления жалобами потребителей, далее нами рассмотрены показатели качества процесса управления жалобами, изображенного на рисунке 2.

Нами предлагаются следующие показатели качества, представленные в таблице 3.

### Заключение

В ходе выполнения работы нами получены следующие результаты: разработана примерная организационная структура отдела рекламаций для аптечной сети (рисунок 1) и определены его функции (таблица 1); составлен примерный алгоритм действий при предъявлении потребителем требований, связанных с качеством лекарственных средств и медицинских изделий (таблица 2); построена модель процесса управления жалобами в аптечной сети (рисунок 2); а также, предложены показатели качества модели процесса управления жалобами (таблица 3).

Рассмотренные в статье научно-методические подходы к управлению жалобами потребителей в аптечной сети, могут быть использованы в рамках системы менеджмента качества деятельности аптечной сети.

Таблица 1

Функции отдела рекламаций

Направление деятельности	№ п/п	Функции
Претензионная работа	1	Организация работы отдела
	2	Работа с входящими претензиями от аптечной сети, сторонних контрагентов и прочих получателей товарно-материальных ценностей
	3	Претензионная деятельность при входном контроле товара, поступающего на склады предприятия (исходящие претензии)
	4	Претензионная деятельность на этапах хранения, отпуска и доставки товара
	5	Отчетность и проектная деятельность (по утвержденной форме и периодичности)

Таблица 2

Алгоритм действий при предъявлении потребителем требований, связанных с качеством лекарственных средств и медицинских изделий

№ п/п	Требование потребителя	Срок для удовлетворения требования потребителя	Действия, которые необходимо совершить в течение срока, указанного в колонке 3 таблицы	Расчеты с потребителем
1	2	3	4	5
1	Возврат денежных средств за указанный товар	3 дня с момента предъявления требования потребителем	<p>1. Заполнение заявления потребителем по установленной форме.</p> <p>2. Проведение экспертизы товара для установления причины неисправности либо ненадлежащего качества. Экспертиза проводится в сервисном центре, указанном в гарантийном талоне на товар. В случае отсутствия сервисного центра экспертиза производится, например, в специализированном Государственном региональном центре.</p> <p>3. После получения акта экспертизы структурному подразделению необходимо вернуть денежные средства потребителю, если недостатки товара возникли не по его вине. Одновременно отделом рекламаций оформляется акт о возврате товара по установленной форме.</p> <p>4. В случае, если по результатам экспертизы установлено, что причина поломки в заводском браке, направляется в отдел рекламаций аптечной сети для предъявления претензии поставщику либо производителю товара следующие документы: заявление потребителя о возврате денежных средств, акт экспертизы, копию чека, документ, подтверждающий возврат денежных средств потребителю.</p>	Потребителю возвращается уплаченная денежная сумма и возмещается разница между ценой товара, по которой товар был приобретен и ценой соответствующего товара на момент возврата денежных средств.
2	Замена товара ненадлежащего качества	7 дней с момента предъявления требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества товара – 20 дней с момента предъявления требования потребителем. Если в момент предъявления требования нет аналогичного товара для замены, необходимо предоставить его потребителю в течение месяца	<p>1. Заполнение заявления потребителем по установленной форме.</p> <p>2. Если для замены товара требуется более 7 дней, то потребителю по его требованию в течение 3 дней предоставляется во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечивая его доставку за свой счет. С потребителя берется расписка в получении аналогичного товара во временное пользование.</p> <p>3. Проведение экспертизы товара для установления причины неисправности либо ненадлежащего качества. Экспертиза проводится в сервисном центре, указанном в гарантийном талоне на товар. В случае отсутствия сервисного центра экспертиза производится, например, в специализированном Государственном региональном центре.</p> <p>4. После получения акта экспертизы структурным подразделением производится замена некачественного товара, если недостатки товара возникли не по вине потребителя. Одновременно отделом рекламаций оформляется акт о возврате некачественного товара по установленной форме.</p> <p>5. В случае, если по результатам экспертизы установлено, что причина поломки в заводском браке, направляется в отдел рекламаций аптечной сети для предъявления претензии поставщику либо производителю товара следующие документы: заявление потребителя о замене товара, акт экспертизы, копию чека, документ, подтверждающий замену товара и доплату денежных средств, если таковая производилась.</p>	<p>1. При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится.</p> <p>2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.</p>

1	2	3	4	5
3	Безвозмездное устранение недостатков	1. незамедлительно после обращения потребителя с соответствующим требованием 2. в отношении товаров длительного пользования – в срок необходимый для ремонта	1. Заполнение заявления потребителем по установленной форме. 2. Проведение экспертизы товара для установления причины неисправности либо ненадлежащего качества. Экспертиза проводится в сервисном центре, указанном в гарантийном талоне на товар. В случае отсутствия сервисного центра экспертиза производится, например, в специализированном Государственном региональном центре. 3. Обеспечивается ремонт товара. При ремонте средств измерения медицинского назначения необходимо учитывать, что организация, осуществляющая ремонт должна иметь соответствующую лицензию. 4. В отношении товаров длительного пользования в трёхдневный срок безвозмездно предоставляется потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечивая доставку за свой счет. При передаче аналогичного товара во временное пользование с потребителя берется расписка по установленной форме. 5. В случае, если по результатам экспертизы установлено, что причина поломки в заводском браке, направляется в отдел рекламаций аптечной сети для предъявления претензии поставщику либо производителю товара следующие документы: заявление потребителя о безвозмездном устранении недостатков, акт экспертизы, копию чека, документ, подтверждающий расходы, связанные с ремонтом товара.	
4	Возмещение расходов на исправление недостатков товаров потребителем или третьими лицами	10 дней с момента предъявления требования	1. Возмещение расходов потребителя на ремонт товара при условии предоставления им документов, подтверждающих размер понесенных расходов и причину поломки товара (акт экспертизы, составленный сторонней организацией по инициативе потребителя). 2. В случае, если по результатам экспертизы, проведенной потребителем, установлено, что причина поломки в заводском браке, необходимо направить в отдел рекламаций аптечной сети для предъявления претензии поставщику либо производителю товара следующие документы: заявление потребителя о возмещении расходов на исправление недостатков товара, акт экспертизы, копию чека, документ, подтверждающий возмещение потребителю расходов на ремонт.	
5	Соразмерное уменьшение покупной цены	10 дней с момента предъявления требования потребителем	1. Проведение экспертизы товара для установления причины неисправности либо ненадлежащего качества. Экспертиза проводится в сервисном центре, указанном в гарантийном талоне на товар. В случае отсутствия сервисного центра экспертиза производится, например, в специализированном Государственном региональном центре. 2. В случае, если по результатам экспертизы установлено, что причина поломки в заводском браке, направляется в отдел рекламаций аптечной сети для предъявления претензии поставщику либо производителю товара следующие документы: заявление потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, акт экспертизы, копию чека, документ, подтверждающий выплату потребителю денежной суммы, на которую товар уценен.	В расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

1	2	3	4	5
6	Исковое заявление	В пределах процессуальных сроков, установленных соответственно Гражданским процессуальным кодексом РФ и Арбитражным процессуальным кодексом РФ	В случае признания заявленных исковых требований сотрудники отдела рекламаций и юридический отдел предприятия ведут переговоры с лицом, предъявившим исковое заявление, о заключении мирового соглашения с целью минимизации материальных потерь предприятия в части уплаты штрафных санкций, убытков и судебных расходов. В случае необоснованности требований, изложенных в исковом заявлении отдел рекламаций и юридический отдел готовят отзыв на исковое заявление с обоснованием отказа в удовлетворении предъявленных требований.	В расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

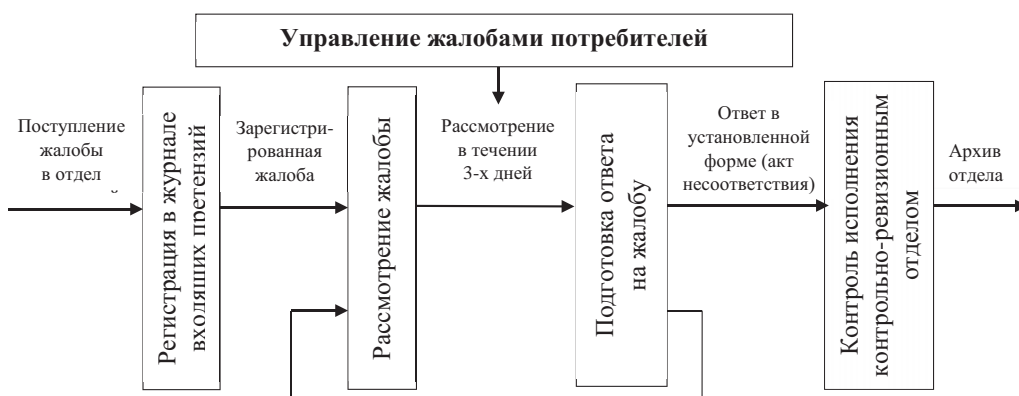


Рис. 2. Процесс управления жалобами в аптечной сети

Таблица 3

Показатели качества процесса управления жалобами

Подпроцесс	№ п/п	Показатели качества	Измерение показателя
Регистрация жалобы в журнале входящих претензий	1	Количество рекламаций на товар	Шт.
	2	Количество жалоб и рекламаций на обслуживание	Шт.
	3	Количество некомплектных отгрузок	Шт.
Рассмотрение жалобы	1	Срок рассмотрения жалобы	Время (3 дня)
	2	Срок принятия ответных мер	Время (48 часов)
Подготовка ответа на жалобу	1	Длительность подготовки ответа на жалобу	Время (48 часов)
	2	Срок рассмотрения повторной жалобы	Время (24 часа)
Контроль исполнения	1	Срок исполнения жалобы	Дата (по календарю)
	2	Количество отработанных и не отработанных (контролируемых) жалоб	Шт.
	3	Повышение качества работы при рассмотрении жалоб (ошибки, сбои)	Шт.

Библиографический список

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2015. – М.: Изд-во стандартов, 2011.
- Федеральный Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.06.2018) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. –URL: <https://dokumenty24.ru/zakony-rf/zakon-rf-ozashchite-prav-potrebitelej.html>.