

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).

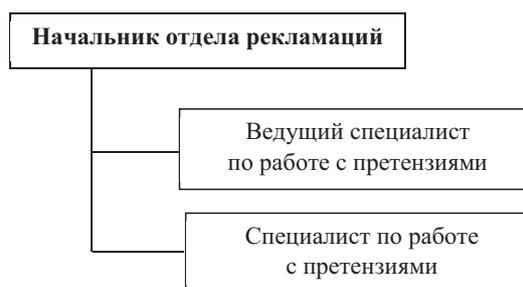


Рис. 1. Примерная организационная структура отдела рекламаций

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	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. 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. 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.	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	1. Заполнение заявления потребителем по установленной форме. 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. 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. 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. 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.	1. При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится. 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.

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>.