ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 59049— 2020

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ДЛЯ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российский институт потребительских испытаний» (РИПИ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 сентября 2020 г. № 685-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . 1
3 Термины и определения . . . 2
4 Сокращения . . . 2
5 Общие принципы рассмотрения обращений граждан . . . 2
6 Порядок первичной работы с обращениями . . . 3
7 Формы приема обращений граждан . . . 3
8 Регистрация обращений . . . 3
9 Проверка достоверности обращений . . . 4
10 Обращения, содержащие неполную информацию . . . 4
11 Сбор информации об инциденте . . . 4
12 Виды обращений граждан и алгоритмы работы с ними . . . 5
12.1 Общие алгоритмы работы с обращениями . . . 5
12.2 Жалобы на товары ненадлежащего качества . . . 5
12.3 Жалобы на опасные товары . . . 5
12.4 Предложения по испытанию товаров сомнительного качества . . . 5
12.5 Жалобы на неправомерные действия продавцов . . . 5
12.6 Обращения, требующие юридической помощи . . . 6
12.7 Информационные сообщения, не требующие ответа . . . 6
13 Проведение испытаний по обращению . . . 6
14 Ответы на обращения . . . 7
14.1 Сроки рассмотрения обращений и предоставления ответов . . . 7
14.2 Формы ответов на обращения . . . 7
15 Предоставление информации в органы контроля и надзора . . . 7
16 Учет и анализ статистики обращений граждан . . . 7
Приложение А (справочное) Формы обратной связи для работы с обращениями граждан . . . 8
Библиография . . . 9

Введение

Для решения задачи повышения качества потребительских товаров, в том числе продуктов питания, необходим контроль не только со стороны государственных органов, но и со стороны граждан. Информация о качестве товаров, полученная от волонтеров, граждан из разных регионов страны, позволяет выстроить достоверную и полную картину происходящего на потребительском рынке. Однако для того, чтобы в связи с полученной информацией были приняты меры, необходимо выстроить цепь обратной связи между гражданским обществом и государственными службами. Такая цепь должна состоять из приема обращений граждан, адекватного и быстрого ответа на обращения, оперативного сбора информации по обращению, проведения проверок и принятия мер по исправлению обнаруженных проблем государственными органами контроля и надзора.

В настоящий момент государственные органы контроля и надзора обеспечивают формальные и процедурные стороны работы с обращениями граждан, часто не имея возможности предоставить заявителям ответ по существу проблемы. У данной проблемы много причин, в том числе и на законодательном уровне. В качестве примера можно привести установленную действующим законодательством [1] длительность сроков рассмотрения обращений граждан — 30 дней со дня регистрации обращения, в то время как жалобы на опасный и некачественный товар могут требовать оперативных выездных проверок. Многолетний опыт работы некоммерческих потребительских организаций с обращениями граждан показывает, что проведение проверок органами контроля и надзора по обращению рядового гражданина осуществляется крайне редко, в том числе из-за невозможности со стороны рядового гражданина предоставить необходимые государственным органам документы и обеспечить требуемые для проведения проверки условия.

Для налаживания обратной связи между гражданами и государственными структурами требуется связующее звено, которое может взять на себя исполнение тех функций, которые не могут выполнить государственные структуры и рядовые граждане, для нормальной работы этого механизма. Роль такого связующего звена между гражданами и государством в данном процессе могут исполнять некоммерческие организации, принимая и рассматривая все поступившие обращения, проверяя их достоверность, осуществляя сбор информации, необходимой для предоставления в органы контроля и надзора и проведения ими дальнейших мероприятий.

Настоящий стандарт систематизирует опыт работы некоммерческих организаций с обращениями граждан и направлен на оказание помощи в организации этого процесса. В настоящем стандарте учтены требования к информации, предоставляемой в органы контроля и надзора.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ДЛЯ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Recommendations for non-profit consumer organizations on working with citizens' appeals

Дата введения — 2021—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает рекомендации по работе с обращениями граждан и предназначен для некоммерческих организаций, деятельность которых согласно уставу направлена на защиту прав потребителей.

Настоящий стандарт не распространяется:

- на бюджетные организации;
- отраслевые союзы и ассоциации производителей и продавцов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 56691—2015 Безопасность потребительских товаров. Руководящие указания для поставщиков и распространителей продукции

ГОСТ Р 57487 Степень опасности групп потребительских товаров. Классификация. Общие требования

ГОСТ Р 58185—2018 Закупка образцов для проведения потребительских испытаний продукции. Руководство по добросовестной практике

ГОСТ Р 59046 Проведение испытаний потребительских товаров. Руководство для некоммерческих организаций

ГОСТ Р 59047 Взаимодействие с испытательными лабораториями при проведении испытаний потребительских товаров. Руководство для некоммерческих организаций

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **заявитель:** Физическое лицо, обратившееся в организацию.

3.2

товарная категория: Совокупность товаров, которые обладают сходным составом потребительских свойств и показателей.

[ГОСТ Р 58185—2018, статья 3.3]

3.3

контрольный образец: Количество (объем, масса, количество единиц) образца исследуемой продукции, случайным образом отобранное и достаточное для проведения повторных испытаний в течение срока годности (срока службы).

[ГОСТ Р 58185—2018, статья 3.4]

3.4

образец продукции: Единица потребительской продукции, используемая в качестве представителя этой продукции при испытаниях или оценке качества.

[ГОСТ Р 58185—2018, статья 3.7]

3.5

потребительские испытания: Комплексные испытания потребительской продукции для определения степени ее соответствия интересам потребителей, в том числе заявленным свойствам, обычно предъявляемым требованиям, ожиданиям и предпочтениям потребителей, а также лучшим образцам такого рода продукции.

[ГОСТ Р 54884—2011, статья 2.6]

3.6

сличительные испытания: Испытания одинаковых образцов по одинаковым параметрам разными испытательными центрами и лабораториями в целях сравнения результатов и определения качества услуг этих испытательных центров и лабораторий.

[ГОСТ Р 54884—2011, статья 2.3]

3.7

торговая марка: Обозначение, служащее для идентификации товаров юридических лиц или индивидуальных предпринимателей.

[ГОСТ Р 58185—2018, статья 3.9]

4 Сокращения

В настоящем стандарте использованы следующие сокращения:

ОКН — органы контроля и надзора;

организация — некоммерческая потребительская организация;

КО — контрольный образец;

МЧС — Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;

ОРТ — объект розничной торговли;

СМИ — средства массовой информации;

ТМ — торговая марка;

ФИО — фамилия, имя, отчество.

5 Общие принципы рассмотрения обращений граждан

5.1 Работа с обращениями граждан является добровольной для организаций и направлена на выполнение социально значимой информационной и коммуникационной функций в обществе.

5.2 Основные задачи, стоящие перед некоммерческими потребительскими организациями в работе с обращениями граждан, — это:

- предоставление гражданам необходимой информационной и юридической поддержки;

- формирование неравнодушной гражданской позиции;
- предоставление органам контроля и надзора проверенной информации, достаточной для принятия дальнейших мер;
- установление обратной связи между гражданским обществом и органами власти;
- сбор и анализ информации, предоставляемой потребителями.

5.3 Работа с обращениями граждан зависит от вида и характера обращений (см. раздел 6) и может включать в себя несколько направлений. Организации могут ограничиться одним или несколькими направлениями либо работать со всеми обращениями граждан в зависимости от своих задач и ресурсных возможностей.

Рекомендуется рассматривать все обращения в рамках выбранных направлений работы, вне зависимости от характера и полноты предоставляемой в них информации, в том числе те, которые не позволяют установить личность заявителя. Предоставленные заявителем персональные данные согласно требованиям действующего законодательства [2] не подлежат распространению без согласия заявителя.

5.4 При необходимости проведения контрольно-надзорных мероприятий по поступившим в организацию обращениям организация может запросить необходимую для ОКН информацию у заявителя либо собрать данную информацию самостоятельно.

5.5 Рекомендуется проводить проверку достоверности информации, предоставленной в обращениях граждан, согласно положениям раздела 9, за исключением тех случаев, когда изложенные факты и обстоятельства являются очевидными.

Рекомендуется вести учет всех обращений граждан в электронном виде независимо от формы их поступления. Электронная форма обращения в организацию может быть заполнена сотрудником организации от имени заявителя на основании его устного обращения.

6 Порядок первичной работы с обращениями

Действия организации после поступления обращения могут быть следующими:

- проверка полноты личных данных заявителя и информации об инциденте согласно положениям раздела 8, запрос недостающих сведений;
- проверка достоверности обращения согласно разделу 9, включающая в том числе сбор информации о товаре/производителе/продавце, а также о наличии жалоб на аналогичные инциденты;
- определение вида обращения согласно положениям раздела 12.

7 Формы приема обращений граждан

Прием обращений может быть осуществлен различными способами в зависимости от возможностей организации и решаемых задач, а именно:

- посредством формы обратной связи на сайте/электронном портале в Интернете;
- по электронной почте;
- через комментарии, форумы и иные формы обсуждения на сайте организации;
- через ресурсы организации в Интернете;
- при личном посещении заявителем организации;
- по телефону.

8 Регистрация обращений

8.1 Организации рекомендуется вести регистрацию обращений в электронной форме. Форма регистрации может содержать данные, относящиеся к инциденту, личные данные заявителя и иную информацию на усмотрение организации.

8.2 При регистрации обращения рекомендуется проводить проверку полноты предоставленной заявителем информации. В форму регистрации рекомендуется вносить следующие сведения:

- номер сообщения об инциденте;
- дату приема обращения;
- ФИО заявителя;
- контактные данные заявителя (номер телефона, адрес электронной почты);

- наименование товара;
- ТМ;
- модель;
- данные о производителе/поставщике товара;
- данные продавца (наименование, адрес);
- дату события;
- описание события, явившегося предметом обращения;
- описание товара/услуги;
- степень тяжести травмы, полученной при данном инциденте, если таковая имела место;
- сумму ущерба по оценке заявителя;
- необходимость наличия сертификата соответствия или декларации соответствия на товар.

9 Проверка достоверности обращений

После регистрации обращения рекомендуется оценить достаточность предоставленной заявителем информации и провести действия, направленные на проверку обоснованности и достоверности предоставленной в обращении информации. К таким действиям относят:

а) идентификацию товара согласно ГОСТ Р 58185—2018 (подпункт 6.4.1);

б) запрос дополнительных сведений у заявителя (при необходимости), таких как:

- фотографии/видеосъемка товара и упаковки, содержащие основные идентификационные характеристики и обнаруженные несоответствия (если несоответствия возможно зафиксировать фото- или видеосъемкой),
- копии документов (сертификаты, декларации, инструкции),
- документы, подтверждающие факт приобретения товара (фотографии/скан-копии кассового и товарного чеков, гарантийные талоны),
- документы, подтверждающие факт несчастного случая (медицинская справка, акт МЧС),
- информация о том, обращался ли заявитель с жалобой на данный товар куда-либо (к продавцу, в органы контроля и надзора);

в) проверку предоставленной заявителем документации.

10 Обращения, содержащие неполную информацию

10.1 Организация может принимать все обращения, содержащие существенную информацию, в том числе те обращения, в которых предоставлена неполная информация. Так как работа с обращениями является добровольной, в дальнейших действиях по работе с предоставленной в обращении информацией организация руководствуется своими возможностями и задачами.

10.2 В случае недостаточности предоставленной заявителем информации рекомендуется дать разъяснение заявителю о недостаточности предоставленной информации для принятия дальнейших действий. Если предоставленная информация позволяет провести идентификацию предмета обращения, то работу по сбору дополнительной информации о предмете обращений организация может проводить без участия заявителя. При этом организация может не ссылаться на обращение заявителя, послужившее сигналом для дальнейшей работы с предметом обращения.

Электронная форма обращения может быть заполнена как заявителем, так и сотрудником организации на основании информации, предоставленной заявителем и собранной из иных источников (согласно разделу 11).

11 Сбор информации об инциденте

В процессе проверки достоверности приведенной в обращении информации либо независимо от нее рекомендуется провести сбор информации о предмете обращения в Интернете. Особое внимание рекомендуется обратить на жалобы в адрес производителя, продавца или конкретного товара. Также рекомендуется провести сбор и анализ информации о товаре на информационных ресурсах организаций, в область деятельности которых входит проверка потребительских товаров. К таким ресурсам относят:

- перечень продукции, не соответствующей обязательным требованиям безопасности и качества, размещенный на государственном информационном ресурсе для потребителей на сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

- материалы исследований общественных объединений, размещенные в разделе «Информационно-аналитические материалы» на сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- материалы исследований потребительских товаров, размещенные на сайтах российских и региональных некоммерческих организаций в Интернете;
- прочие.

12 Виды обращений граждан и алгоритмы работы с ними

12.1 Общие алгоритмы работы с обращениями

Если в ходе проверки достоверность предоставленной в обращении информации подтвердилась, дальнейшие действия организации в зависимости от вида обращения могут быть следующими:
- проверка товара, на который поступила жалоба (проведение лабораторных и/или потребительских испытаний);
- направление писем/претензий производителю/продавцу товара, в том числе для уточнения происхождения товара и выявления контрафактной продукции;
- уведомление от организации в региональный ОКН о факте обнаруженных несоответствий. Также может быть направлен анализ собранной информации об аналогичных инцидентах;
- направление заявителя в региональный ОКН;
- юридическая консультация по инциденту, в том числе рекомендации конкретных действий для заявителя;
- ответ заявителю о необоснованности жалобы;
- прочие варианты.

Информацию о ходе рассмотрения обращений рекомендуется размещать на информационных ресурсах организации.

12.2 Жалобы на товары ненадлежащего качества

После проведения действий, описанных в разделах 8—11, могут быть предприняты действия в соответствии с 12.1. Для изучения ситуации, определения достоверности обращения и сбора информации рекомендуется запросить у заявителя образец продукции либо фотографии товара обнаруженного несоответствия, маркировки со всей присутствующей в ней информацией; возможно также проведение закупки аналогичного образца в том же или ином ОРТ, в зависимости от предмета обращения. Испытания рекомендуется проводить с учетом рекомендаций раздела 13.

12.3 Жалобы на опасные товары

Если заявитель обращается с жалобой на опасную продукцию, то действия организации должны быть оперативными. При регистрации обращение рекомендуется классифицировать по степени и виду опасности в соответствии с ГОСТ Р 56691—2015 (подпункт 5.3.4) и ГОСТ Р 57487. Согласно выявленной степени опасности заявителю следует дать рекомендации об обращении в соответствующее учреждение (здравоохранения, правопорядка, полиции и пр.). После проведения действий, описанных в разделах 8—11, следует выбрать алгоритм дальнейших действий в соответствии с требованиями раздела 5. В случае подтверждения информации об опасном товаре рекомендуется направить уведомление в ОКН и оперативно разместить сведения на информационных ресурсах организации.

12.4 Предложения по испытанию товаров сомнительного качества

К данным обращениям относят предложения о проведении испытаний как отдельных товаров, так и товарных групп. Испытания рекомендуется проводить с учетом положений раздела 13.

Пример — Обращение посетителей сайта организации с просьбой о проведении испытаний нитратомеров как товарной группы для выявления соответствия реальных свойств заявленным.

12.5 Жалобы на неправомерные действия продавцов

Данный вид жалоб рассматривают с позиций соблюдения действующего законодательства [3]. Как правило, данный вид жалоб касается:
- несоответствия полученного товара заказанному (при дистанционной торговле);

- продажи товара ненадлежащего качества, не соответствующего заявленным свойствам;
- отказа или бездействия продавца в ответ на законное требование потребителя о замене или возврате товара;
- сознательного введения потребителя в заблуждение;
- мошеннических действий продавца;
- прочего.

Алгоритм работы с такими обращениями помимо перечисленных в 12.1 вариантов может включать в себя направление обращений в учреждения охраны правопорядка и отделы полиции в случае жалоб на мошеннические действия продавца.

12.6 Обращения, требующие юридической помощи

Круг тех вопросов, по которым организация предоставляет юридические консультации, определен ее ресурсными возможностями и может быть указан на ее информационных ресурсах. Консультации могут включать перечисленные в 12.4 темы, а также разъяснения необходимых действий заявителя для возврата товара, получения компенсаций от продавца, для обращения в суд и пр.

12.7 Информационные сообщения, не требующие ответа

Сообщения о товарах и новинках рынка, поступающие от пользователей информационных ресурсов организации, волонтеров, рекомендуется принимать к сведению и учитывать в статистических данных.

13 Проведение испытаний по обращению

Для организаций, указанных в разделе 1, проведение испытаний по обращениям граждан является добровольным.

При проведении испытаний рекомендуется учитывать требования и рекомендации ГОСТ Р 59046 и ГОСТ Р 59047.

При условии выполнения требований к документации и целостности образца согласно ГОСТ Р 59046 и ГОСТ Р 59047 возможно проведение испытаний образцов продукции, предоставленных заявителем.

Пример — Заявительница обратилась с жалобой на отравление нитратами в закупленных ею овощах. Образцы овощей предоставлены заявительницей.

Если продукция, явившаяся основанием для обращения, не предоставлена заявителем, закупку образцов для проведения испытаний следует провести в том же ОРТ, где приобретал данную продукцию заявитель. Для выполнения требований к закупке согласно ГОСТ Р 58185 рекомендуется проводить закупку сотруднику организации совместно с заявителем. Если это невозможно, допускается закупка образца продукции заявителем, с обязательным предоставлением подробных инструкций о процессе закупки и мерах безопасности.

Примеры

1 Обращение о фальсифицированной консервированной красной икре поступило из Владивостока в организацию, находящуюся в Москве. В этом случае заявитель получил подробные инструкции и провел закупку образцов для проведения испытаний самостоятельно.

2 От пациента закрытой ведомственной больницы поступила жалоба на фальсифицированное масло, которое выдают больным. Пациент был подробно проинструктирован о мерах личной безопасности и о предоставлении необходимой для проведения испытаний информации, после чего отбор образцов произвел самостоятельно.

Для принятия решения о проведении испытаний и выборе параметров для проверки рекомендуется учитывать не только информацию, предоставленную заявителем, но также отзывы о данном товаре и мнение экспертов организации. Организация имеет право не согласовывать параметры проверки с заявителем.

После получения результатов испытаний организация может предпринять следующие действия:
- извещение заявителя о результатах испытаний;
- направление информации об обнаруженных несоответствиях в ОКН;
- направление информации об обнаруженных несоответствиях производителю/поставщику/продавцу продукции;
- публикация результатов испытаний на информационных ресурсах организации и в СМИ.

14 Ответы на обращения

14.1 Сроки рассмотрения обращений и предоставления ответов

Сроки рассмотрения обращений определяют в зависимости от вида и содержания обращения. В общем случае рассмотрение обращений рекомендуется проводить в срок, не превышающий десяти рабочих дней, в случае жалоб на опасные товары ответ рекомендуется предоставлять в кратчайшие сроки. После регистрации обращения рекомендуется установить контакт с заявителем с помощью указанного в обращении способа связи в срок не более трех рабочих дней. После установления контакта с заявителем, получения необходимых сведений об инциденте, проверки достоверности обращения организация выбирает алгоритм дальнейших действий согласно разделам 12 и 13, и предоставление окончательного ответа заявителю определяется характером и длительностью предпринятых в связи с обращением действий. Рекомендуется информировать заявителя о действиях, предпринятых в связи с обращением.

14.2 Формы ответов на обращения

Ответы на обращения граждан могут быть предоставлены в следующих формах:

- по электронной почте;
- публикация вопросов и ответов на информационных ресурсах организации;
- публикация комментариев к вопросу на информационных ресурсах организации;
- устно, в частности юридические консультации. При предоставлении заявителю ответа в устной форме рекомендуется вопрос и ответ фиксировать либо посредством опубликования на сайте, либо занесением в журнал или иную форму учета данных.

15 Предоставление информации в органы контроля и надзора

Перед обращением в ОКН организации рекомендуется проверить достоверность поступившей от заявителя информации согласно разделу 9 и привести направляемую информацию в соответствие с требованиями действующего законодательства [1].

Организация может направить информацию об обнаруженных несоответствиях в ОКН от своего имени в электронной форме с приложением необходимых документов. Также организация может оказать помощь заявителю в направлении жалобы в ОКН от имени заявителя.

16 Учет и анализ статистики обращений граждан

Организации рекомендуется вести учет обращений граждан в электронной форме. Информационный ресурс, содержащий обращения граждан (без указания их личных данных в соответствии с [2]) и ответы на них, рекомендуется размещать на сайте организации в Интернете, для того чтобы пользователи могли ознакомиться с ранее размещенными ответами на вопросы.

Рекомендуется также вести форму учета поступивших обращений в удобном для организации формате, позволяющем сохранить документацию, связанную с обращением (фотографии товаров, копии чеков, медицинские справки, сертификаты и декларации соответствия, протоколы испытаний, переписка и пр.).

Анализ статистики поступивших обращений может служить основанием для мониторинга качества товаров, наиболее часто являющихся предметом жалоб, и направления обращений по данным товарам в ОКН.

Приложение А
(справочное)

Формы обратной связи для работы с обращениями граждан

Электронный портал для работы с обращениями граждан позволяет получить максимум информации от заявителя с помощью заполнения информационных полей. При создании электронного портала рекомендуется предусмотреть:

- наличие обязательных полей: ФИО заявителя, номер телефона, адрес электронной почты, наименование товара, торговая марка, модель, продавец, описание инцидента, фотографии (товара, упаковки, чека);
- наличие полей с выпадающими списками: «Федеральный округ», «Субъект федерации», «Город/населенный пункт», «Категория товара», «Страна-изготовитель»;
- наличие служебных полей с дополнительной информацией, заполняемых сотрудником организации;
- возможность прикрепления документов, видео- и фотоматериалов, как исходных (электронных копий чеков, фотографий товара и упаковки), так и сопровождающих процесс работы с заявкой (письма, протоколы и пр.).

При создании форм обратной связи в социальных сетях рекомендуется использовать упрощенную форму для заполнения, включающую только базовые поля. Для получения недостающей информации рекомендуется предложить заявителю заполнить форму обращения на сайте либо запросить необходимую информацию по указанному заявителем каналу связи.

Примеры

1 Базовые поля для обращения по поводу товара ненадлежащего качества в социальных сетях:

- ***ваше имя;***
- ***ваш город;***
- ***ваш телефон;***
- ***ваш адрес электронной почты;***
- ***описание произошедшего;***
- ***дата события.***

2 Базовые поля для получения юридической консультации в социальных сетях:

- ***тема;***
- ***вопрос;***
- ***ваше имя;***
- ***ваш город;***
- ***ваш адрес электронной почты.***

После поступления обращения сотруднику организации рекомендуется проводить проверку внесенной информации и ее опубликование. Описание событий должно быть краткое и точное, без ошибок.

Библиография

[1] Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

[2] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ (ред. от 31 декабря 2017 г.) «О персональных данных»

[3] Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 18 июля 2019 г.) «О защите прав потребителей»

УДК 006.85:006.354 ОКС 19.020; 03.120.01; 03.080.30

Ключевые слова: обращения граждан, жалобы на товары, опасные товары, проведение испытаний, защита прав потребителей, потребительские товары, некоммерческая организация, заявитель, потребитель

БЗ 11—2020/84

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Ю.В. Поповой*

Сдано в набор 29.09.2020. Подписано в печать 26.10.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,15.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru