

**ПРАКТИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН – ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ САЙТОВ УЧАСТНИКОВ  
ПАРТНЕРСКИХ ИНТЕРНЕТ-ПРОГРАММ**

**Поспелова Е.В.**, кандидат экономических наук

*В статье приводится пошаговое описание процедуры рассмотрения обращений пользователей сайтов участников партнерских Интернет-программ, а также контроля за выполнением данной работы.*

**Ключевые слова:** Интернет-торговля, потребители, пользователи, обращения, заявления.

UDC 65.012.45

**PRACTICAL REALIZATION OF PROCESSING OF QUERIES FROM  
CITIZENS – USERS OF SITES PARTICIPATING IN PARTNER ONLINE  
PROGRAMS**

**Pospelova E.V.**, candidate of economic sciences

*The article elaborates a step-by-step description of a procedure of processing of queries from users of sites participating in partner online programs as well as describes controlling procedures for implementation of such activity.*

**Keywords:** internet-trade, consumers, users, queries, statements

Работа с обращениями потребителей и пользователей, характеризующих деятельность сайтов участников партнерских программ и сайта головной организации, имеет важное значение в деле обеспечения качества функционирования данных сайтов и предоставления ими информационно-коммуникационных услуг, в связи с чем она представляет собой отдельное направление работы головной организации, ориентированное на обеспечение прав пользователей, качественного обслуживания клиентов, изучение аутентичной актуальной информации и т.д.

По мнению автора, при формировании порядка работы с обращениями потребителей целесообразно принять за основу общую логическую схему ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность по-

требителя. Руководство по управлению претензиями в организациях», Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, а также Инструкции по работе с обращениями граждан в системе Министра внутренних дел Российской Федерации. В целом пункты разрабатываемой Инструкции имеют универсальный характер и могут равноценно применяться как сайтом партнером, так и головной организацией.

Следует отметить, что ГОСТ Р ИСО 10002-2007 содержит руководство по управлению претензиями, связанными с продукцией/услугой, включая планирование, разработку, производство, обслуживание и улучшение.

В содержательном плане процедура рассмотрения обращений пользователей сайтов участников партнерских Интернет-программ должна иметь следующие блоки: общие положения; порядок рассмотрения электронных обращений пользователей; контроль за работой с обращениями потребителей; дополнительные положения. Далее рассмотрим содержание указанных блоков более подробно.

1. Общие положения. Работа с обращениями является обязанностью администрации сайта, она не имеет права не принимать и безапелляционно отклонять поступающие заявления от потребителей. При регистрации заявления целесообразно использовать специализированные программные средства. Запросам, оформленным с учетом необходимых требований, должен в автоматическом режиме присваиваться идентификационный номер, после чего происходит их регистрация в электронном журнале. В технологическом плане данная процедура не должна вызывать затруднений, поскольку генерация номера возможна по времени обращения, а именно: год – 4-ре значения; месяц – 2; число – 2; часы – 2; минуты – 2; секунды – 2; тысячные секунды – 3 (при необходимости). В итоге номер пользователя может состоять из 17 значений (XXXX.XX.XX.XX.XX.XX.XXX). В случае, если пользователь предварительно осуществил переход на головной сайт организации с сайта

партнера, и уже после этого оформил заявление, то регистрация также должна учитывать код, автоматически выдаваемый сайтом партнера.

Обращение должно быть рассмотрено в рационально сжатые сроки. О невозможности рассмотрения заявления в установленные сроки с указанием причин должно быть сообщено в электронной форме заявителю. При этом необходимо указать ориентировочное время принятия решения по обращению. В случае наличия ответа на страницах сайта головной организации пользователю высылается ссылка на требуемую информацию. В случае ограничения на распространение необходимой информации пользователю сообщаются основания данного ограничения. Обращение считается ошибочно направленным, о чем сообщается отправителю, если в нем не содержатся точные координаты сайта партнера, не отражено сути замечания, либо предъявляемые претензии находятся вне компетенции головной организации и сайта партнера. Перенаправление обращения в адрес критикуемого сайта недопустимо. Ведение и учет запросов и ответов по ним, а также индексация ключевых слов позволит в значительной степени сократить время поиска необходимого ответа.

2. Порядок рассмотрения электронных обращений пользователей. Схематично данный порядок представлен на рис. 1.

Следует отметить, что, предоставляя возможность пользователям осуществлять обращения в адрес головной организации, отчасти реализуется и одно из прав гражданина, закрепленное в ст. 33 Конституции Российской Федерации: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления». Кроме того, обращения являются индикатором деятельности как отдельных сайтов участников партнерских Интернет-программ, так и проводимой головной организацией политики в области качества предоставления услуг.



Рис. 1. Порядок рассмотрения обращений пользователей

В общем случае порядок рассмотрения электронных обращений пользователей предполагает следующие действия:

2.1) регистрация обращений производится в специализированной системе;

2.2) обращение должно иметь следующие обязательные положения: имя автора; адрес электронной почты, по которому необходимо отправить ответ; содержательное наполнение;

2.3) к обращению могут быть прикреплены файлы, удостоверяющие основания для возникновения претензий;

2.4) в случае, если обращение поступило на электронный адрес одного из сотрудников головной организации, его необходимо перенаправить в соответствующее (приемное) подразделение для регистрации и определения дальнейшего маршрута;

2.5) изучив содержание обращения, приемное подразделение перенаправляет его в отделы, в ведении которых находятся ставящиеся в обращении вопросы;

2.6) электронные обращения рассматриваются без непосредственного участия заявителя;

2.7) электронные обращения, содержащие в адресной части пометку «Лично», «Срочно» и т.д. рассматриваются на общих основаниях;

2.8) обращения на иностранных языках рассматриваются после перевода текста обращения на русский язык;

2.9) в ходе изучения обращения производится проверка его уникальности и повторности;

2.10) в случае, если вложенные файлы невозможно открыть, делается соответствующая пометка;

2.11) не рассматриваются, не подлежат дальнейшему перенаправлению и подлежат архивированию обращения при условии:

а) невозможности установить суть обращения; отсутствия имени заявителя;

б) наличия нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников головной организации и администрации сайта партнера, членов его семьи;

с) невозможности установить адрес для направления ответа;

д) невозможности предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

При возникновении описанных выше условий необходимо проинформировать заявителя об основаниях принятого решения;

2.12) в случае, если в обращении содержатся предложения по совершенствованию системы реализации продукции, взаимодействию с потребителями и т.д., отзывы и мнения о деятельности администрации и функционировании сайта партнера, оно перенаправляется в соответствующие подразделения для дальнейшего изучения;

2.13) не подлежат ответу, но принимаются во внимание, а, следовательно, регистрируются, архивируются и направляются уведомления в адрес заявителя при условии:

- a) риторических вопросов и высказываний;
- b) абстрактных рассуждений;
- c) указывающих на нарушения прав гражданина, сформированных на личных домыслах заявителя по проблемам функционирования сайта партнера и головной организации;
- d) обращения, в сущностном плане дублирующие предыдущие обращения данного заявителя, и обращения, которые уже рассмотрены либо не требует ответа;

2.14) не подлежат рассмотрению, ответу, уведомлению обращения, содержащие рекламную информацию, либо нечитабельные обращения;

2.15) архивированные обращения находятся в базе данных;

2.16) в случае многократного дублирования обращения при условии его рассмотрения и ответа администрацией сайта партнера может быть принято решение о прекращении взаимодействия с заявителем, о чем ему должно быть выслано уведомление;

2.17) ответы также регистрируются в системе;

2.18) ответы направляются заявителю в электронной форме на указанные в обращении адреса электронной почты.

### 3. Контроль за работой с обращениями потребителей:

3.1) обращения могут быть поставлены на контроль;

3.2) основаниями для постановки на контроль обращений являются:

a) информация с подтверждениями (прикрепленными файлами), указывающая на нарушения прав потребителей;

b) в обращении затронуты вопросы, решение которых способно оказать положительное воздействие на функционирование системы распространения продукции, предоставления услуг и взаимодействия с потребителями

(при условии неоднократности обращений различными заявителями с учетом уникальности IP-адресов);

с) когда для корректного рассмотрения сути обращения необходимо изучение дополнительной информации о фактических обстоятельствах дела;

3.3) решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает администрация сайта партнера либо руководитель соответствующего подразделения в головной организации;

3.4) основаниями для снятия с контроля обращений являются:

а) направление ответа в адрес заявителя по сути обращения;

б) получение дополнительной информации, позволяющей корректно рассмотреть обращение;

3.5) руководитель уполномоченного подразделения должен осуществлять периодический (раз в квартал) анализ и контроль поступающих в адрес организации обращений. Анализ может осуществляться также и по его поручению. При проведении анализа обращений в администрации сайта партнера временные интервалы могут быть увеличены.

#### 4. Дополнительные положения:

4.1) не допускается распространение информации о заявителе, носящей частный характер;

4.2) потребитель может обратиться с просьбой и ему могут быть предоставлены (выданы) следующие материалы: копия ответа, поступившего из подразделения в связи с его предыдущим обращением; копия ответа о результатах рассмотрения его обращения;

4.3) жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) администрации сайта партнера в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для организации проверки и принятия мер в адрес головной организации, т.е. в организации, защищающие права потребителей.

По мнению автора, рассматриваемая работа с обращениями граждан должна быть закреплена в виде отдельного внутрикорпоративного стандарта.

По этой причине целесообразно процедуры, отмеченные в положениях ГОСТ Р 1.8-2004 «Стандарты межгосударственные. Правила проведения в Российской Федерации работ по разработке, применению, обновлению и прекращению применения». Использование ГОСТ Р 1.8-2004 позволит учесть международный опыт разработки стандартов, а также минимизировать возможные упущения при разработке.

Предлагаемая процедура является организационно-методической основой работы с обращениями пользователей. Она позволяет: сократить время реакции на поступающие сигналы пользователей, осуществлять фильтрацию обращений, дабы не допустить необоснованных замечаний в адрес администрации сайтов партнеров, продемонстрировать пользователям заинтересованность в их мнении, что оказывает положительное влияние на развитие приверженности граждан и т.д. Использование предлагаемой процедуры также позволяет решить задачу построения конструктивного диалога между пользователями, сайтами участниками партнерских программ и головной организацией.