

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1.	ՆՊԱՏԱԿ ԵՎ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏ.....	2
2.	ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐ	2
3.	ՀԻՄԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ.....	2
4.	ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ.....	2
5.	ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ	3
5.1	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ	3
5.2	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՀԱՎԱՔԱԳՐՈՒՄԸ	3
5.3	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒՄԸ.....	4
5.4	ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ՀԵՏ	5
5.5	ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ	6
5.6	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲԱՎԱՐԱՐՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ	6

1. ՆՊԱՏԱԿ ԵՎ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏ

- 1.1 Սույն կանոնակարգի նպատակն է սահմանել «ԻՆԳՈ ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների և առաջարկությունների հավաքագրման, ուսումնասիրման և հաճախորդների բողոք-պահանջների բավարարման կարգը և պայմանները:
- 1.2 Կանոնակարգը մշակվել է համաձայն ISO 9001:2008 ստանդարտի պահանջների:

2. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐ

- 2.1 Սույն կանոնակարգը տարածվում է բոլոր կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների աշխատակիցների վրա:

3. ՀԻՄԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

3.1	Ընկերություն	«ԻՆԳՈ ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ
3.2	ՈՊ	Որակի Կառավարման Համակարգի Պատասխանատու
3.3	ՈԿՀ	Որակի Կառավարման Համակարգ
3.4	Պահանջ	Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը հաճախորդի կողմից Ընկերության դեմ ներկայացվող բողոք-պահանջ
3.5	ՖՀՀ Պատասխանատու	Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբարությունները վարող՝ բողոքները քննող աշխատակից

4. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

N.	Ձևերի անվանումը	Կողը
4.1	Հայտարարություն (բողոք-պահանջի)	00.07.10
4.2	Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր	00.07.11
4.3	Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկ	00.07.12
4.4	Բողոք-պահանջի ստացական	00.07.13

5. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

5.1 ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ

5.1.1 Ընկերությունում բողոք-պահանջի ներկայացման կարգի վերաբերյալ հաճախորդները տեղեկատվություն կարող են ստանալ Ընկերության ինտերնետային կայքից, ինչպես նաև այցելելով կամ զանգահարելով Ընկերություն:

5.1.2 Ընկերության սպասարկման սրահները կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են սույն կանոնակարգով նախատեսված գործընթացների վերաբերյալ տեղեկատվություն (**00.07.10, 00.07.11**):

5.1.3 Հաճախորդներին, իրենց կողմից բողոք-պահանջ ներկայացնելու, սույն կանոնակարգից բխող գործընթացների վերաբերյալ առավել ամբողջական տեղեկատվություն կարող է տրամադրել բողոք-պահանջների ընդունման համար պատասխանատու աշխատակիցը, Կոնտակտ կենտրոնի աշխատակիցները և (կամ) քարտուղար-ռեֆերենտը:

5.2 ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՀԱՎԱՔԱԳՐՈՒՄԸ

5.2.1 Հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջները կարող են ներկայացնել Ընկերության մասնաճյուղեր, ներկայացուցչություններ կամ Ընկերության գլխամասային գրասենյակ:

5.2.2 Բողոք-պահանջները կարող են ներկայացվել նաև հեռախոսազանգի, ինտերնետային կայքի հետադարձ կապի, էլեկտրոնային փոստի և կապի այլ միջոցներով: Հաճախորդների բողոք պահանջների հավաքագրման հիմնական աղբյուրներն են՝

- Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկ,
- Հեռախոսազանգ,
- Ինտերնետային կայքի հետադարձ կապ,
- Էլեկտրոնային փոստ,
- Եվ այլն:

5.2.3 Հաճախորդի կողմից Ընկերության նկատմամբ որևէ բողոք-պահանջ առաջանալու դեպքում վերջինս դիմում է **5.1.3** կետում նշված աշխատակցին, որը հաճախորդի լրացմանն է ներկայացնում «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկը» (**00.07.12**), նաև Հաճախորդին տեղեկացնում է, որ նա կարող է բողոք-պահանջը ներկայացնել ազատ ոճով:

5.2.4 Հաճախորդի կողմից թերթիկը (**00.07.12**) պատշաճ լրացվելուց հետո (ինչպես նաև Հաճախորդի կողմից ազատ ոճով ներկայացված բողոք-պահանջը)՝ այն ստուգվում է ընդունող աշխատակցի կողմից և երկկողմանի ստորագրվում:

5.2.5 Բողոք-պահանջը երկկողմանի ստորագրվելուց հետո ընդունող աշխատակիցը Հաճախորդի պահանջով տրամադրում է համապատասխան ստացական (**00.07.13**), որը

երկկողմանի ստորագրվելուց հետո պատճենահանում է բողոք-պահանջը և ստացականը՝ հաճախորդին տրամադրելով բողոք-պահանջի պատճենը և ստացականի բնօրինակը:

5.2.6 Բողոք-պահանջն ընդունող աշխատակիցը պարտավոր է այն ստանալուց հետո անմիջապես՝ առավելագույնը 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում, բողոք-պահանջի տեղեկատվությունը լրացնել Ընկերության Sharepoint համակարգի համապատասխան գրանցումներում (Sharepoint համակարգի խափանման դեպքում ուղարկել էլ. փոստի միջոցով)՝ կցելով բողոք-պահանջի և կից այլ փաստաթղթերի սկան տարբերակը, որի վերաբերյալ տեղեկատվությունն ավտոմատ կերպով անմիջապես փոխանցվում է պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարին և Որակի պատասխանատուին:

5.2.7 Անհրաժեշտության դեպքում ՈՊ-ն ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ կատարում է համապատասխան գրանցումներ Sharepoint համակարգում:

5.2.8 Մասնաճյուղում, ներկայացուցչությունում և սպասարկման կենտրոններում հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների բնօրինակները 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում ուղարկվում են Ընկերության գլխամասի քարտուղար-ռեֆերետին, որն էլ դրանք տեղադրում է բողոք-պահանջների համար նախատեսված թղթապանակում:

5.2.9 Հեռախոսազանգի միջոցով ստացված բողոք-պահանջներն անմիջապես գրանցվում են հեռախոսազանգերի համար նախատեսված Ընկերության Sharepoint ծրագրային համակարգի համապատասխան գրանցումներում:

5.2.10 Այլ աղբյուրներից ստացված բողոք-պահանջների (օրինակ՝ էլ.փոստ, ինտերնետային կայքի հետադարձ կապ և այլն) գրանցման գործընթացը նույնն է, ինչ հաճախորդի կողմից Ընկերություն այցելելու դեպքում:

5.3 ՀԵՌԱԽՈՍԱԶԱՆԳԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ԶԱՆԳԵՐԻ ԿԵՆՏՐՈՆ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒՄԸ

5.3.1 Հեռախոսազանգի միջոցով ստացված բողոք-պահանջների դեպքում դրանց վերաբերյալ հաճախորդին պատասխանների տրամադրումը կատարվում է բողոք-պահանջն ընդունողի կամ բողոք-պահանջի համար պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից՝ ըստ անհրաժեշտության:

5.3.2 Հեռախոսազանգի միջոցով ստացված բողոքին պատասխան պետք է տրվի 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե այլ ժամկետ չի հիմնավորվում պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից:

5.3.3 Սահմանված ժամկետում բողոքին պատասխան չտրվելու դեպքում այդ մասին տեղեկացվում են համապատասխան ղեկավարները վերադասության կարգով:

5.4 ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒՄԸ

5.4.1 Գրավոր ստացվող բողոք-պահանջների ուսումնասիրումը կատարվում է Ընկերության պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից, ինչպես նաև ՈՊ-ի կողմից՝ անհրաժեշտության դեպքում: Անհրաժեշտության դեպքում ՈՊ-ն իրավասու է բացել խնդիրների արձանագրություն:

5.4.2 Այդ դեպքում, եթե Sharepoint համակարգում բողոքի ավտոմատ հասցեավորում չի իրականացվում, ապա ՈՊ-ն պարտավոր է 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում բողոքը հասցեավորել բողոքի համար պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարին կամ համապատասխան գործադիր տնօրենի տեղակալին:

5.4.3 Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը կամ գործադիր տնօրենի տեղակալը դիմումը ստանալուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պարտավոր են պատասխանել բողոք-պահանջին՝ այդ բավարարելու կամ մերժելու մասին համապատասխան հիմնավորմամբ՝ կցելով վեճերի լուծման բացատրական ամփոփոգիր (00.07.11):

5.4.4 Բողոք-պահանջների ընթացքը վերահսկվում է ՈՊ կողմից:

5.5 ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ՀԵՏ

5.4.1 Պահանջի քննության վերաբերյալ գրություն ստանալուց հետո 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում ՖՀՀ Պատասխանատու աշխատակիցը համապատասխան ստորաբաժանման հետ աշխատանքի արդյունքում պատրաստում և ուղարկում է հիմնավոր պատշաճ բացատրություններով, պարզաբանումներով և (կամ) առարկություններով գրություն՝ ՖՀՀ պահանջով ներկայացնելով նաև անհրաժեշտ փաստաթղթերի փաթեթը:

5.4.2 Պահանջի քննության ընթացքում ՖՀՀ Պատասխանատուն կարող է հեռախոսակապի միջոցով կամ հրավեր ստանալու դեպքում այցելելով ՖՀՀ գրասենյակ (անհրաժեշտության դեպքում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանման ներկայացուցչի)՝ տալ բանավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ, քննել գործի ընթացքը:

5.4.3 Հաճախորդի հետ հաշտության համաձայնության գալու դեպքում ՖՀՀ Պատասխանատուն պարտավոր է 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում կազմակերպել համաձայնագրի կնքումը:

5.4.4 ՖՀՀ կողմից պահանջը բավարարելու մասին որոշման կայացման (հաճախորդի համաձայնության առկայությամբ) կամ հաշտության համաձայնագրի կնքելու դեպքում ՖՀՀ Պատասխանատուն պարտավոր է համապատասխան կնքված և ստորագրված փաստաթուղթը ստանալուց հետո 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում փոխանցել հայտերի կարգավորման ադմինիստրատիվ բաժին:

5.4.5 Հայտերի կարգավորման ադմինիստրատիվ բաժինը 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում ՖՀՀ որոշման կամ հաշտության համաձայնագրի հիման ծրագրային համակարգում գրանցում և կարգավորում է հատուցման գործը և տրամադրում հաշվապահությանը փոխանցում կատարելու համար:

5.4.6 Հաշվապահության կողմից վճարումն իրականացվում է 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

5.6 ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ

5.4.7 Յուրաքանչյուր եռամսյակ, ՈՊ գործադիր տնօրենին է ներկայացնում հաշվետու եռամսյակի ընթացքում հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների և դրանց մասով սույն կանոնակարգով նախատեսված աշխատանքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն:

5.7 ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲԱՎԱՐԱՐՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ

5.8.1 Ընկերությունը տարեկան մեկ անգամ գնահատում է հաճախորդների բավարարվածությունը:

5.8.2 Բավարարվածության գնահատման տեղեկատվության հավաքագրման համար կարող են կիրառվել՝

- Հեռախոսազանգեր,
- Էլ.փոստ,
- Կայքում տեղակայված հարցաշարեր,
- և այլն:

5.8.3 Ելնելով հաճախորդների քանակից, դրանց հարցումը կարող է բաժանվել ըստ ամիսների և պատասխանատու աշխատակիցների, ինչպես նաև կարելի է կիրառել ընտրանքային մեթոդը:

5.8.4 Հաճախորդների բավարարվածությունը տարեկան մեկ անգամ պետք է քննարկվի Որակի խորհրդի ժամանակ: