



Процесс рассмотрения жалоб и претензий клиента

Право клиента на подачу апелляционной жалобы в рамках MOSAIC

1. Если у вас есть жалоба на представителя персонала или получаемые услуги, вначале попробуйте разрешить проблему лично с этим человеком.
2. Если вам неудобно говорить с этим представителем персонала лично, или вы не чувствуете себя в безопасности, вы можете обратиться к руководителю или директору этого представителя персонала.
3. Если вас не устраивают указанные выше варианты 1 и 2, вы можете написать письмо о своей проблеме на имя директора.
4. Если вы решите написать письмо, оно должно включать:
 - a. Суть вашей жалобы (например: Вы не согласны с правилом MOSAIC. Вас не устраивает отношение какого-либо представителя персонала к вам. Представитель персонала отказывает вам в предоставлении услуг. Вы чувствуете дискриминацию в отношении вас со стороны представителя персонала. Вы недовольны получаемыми услугами. Получение услуг занимает слишком много времени.)
 - b. Дату инцидента.
 - c. Меры, которые, по вашему мнению, следует предпринять MOSAIC.
 - d. Любую другую информацию, которая, по вашему мнению, является важной.
5. Вы можете попросить представителя персонала помочь вам написать письмо на английском языке.
6. Вы должны отправить письмо директору в течение одного месяца после инцидента.
7. Директор попросит вас прийти на встречу в течение 7 дней после получения письма. Директор обсудит с вами ваши проблемы и возможные пути их решения.
8. Директор отправит вам письмо в течение 7 дней после встречи. В письме будут подведены итоги встречи и указаны меры, которые будут или не будут приняты MOSAIC.
9. Если вы не будете удовлетворены ответом директора, вы можете отправить свое письмо с дополнительными комментариями о встрече с директором в адрес исполнительного директора. Вы должны отправить письмо исполнительному директору в течение 7 дней после получения ответа от директора.
10. Исполнительный директор попросит вас прийти на встречу в течение 7 дней после получения письма. Исполнительный директор обсудит с вами ваши проблемы и возможные пути их решения.
11. Исполнительный директор отправит вам письмо в течение 7 дней после встречи. В письме будут подведены итоги встречи и указаны меры, которые будут или не будут приняты MOSAIC.
12. Если вы не будете удовлетворены ответом исполнительного директора, вы можете отправить свое письмо президенту совета директоров. Вы должны отправить письмо в течение 7 дней после получения ответа от исполнительного директора.

продолжение на следующей странице. . .

