

Стандартная инструкция по работе с жалобами в соответствии с Разделом VI (Русский)

1. Представитель по работе с клиентами выполняет следующие задачи:
 - a. Получает информацию от инициатора.
 - b. Сверяется со списком неприемлемых выражений (предоставляется и обновляется ответственным за соблюдение Раздела VI) для обозначения жалобы как «приоритетной» в TransTrack.
 - c. Спрашивает инициатора, хочет ли он (она) получить ответ (устный, письменный, по электронной почте и т. д.).
2. Публичные жалобы, отнесенные к категории «приоритетных», направляются ответственному за соблюдение раздела VI (на рассмотрение), главному операционному директору (на рассмотрение) и руководителю департамента (для принятия решения).
3. Назначенный менеджер или куратор рассматривает приоритетную жалобу, устанавливает контакт с инициатором, если это необходимо, и назначает встречу-расследование с сотрудником для сбора информации.
4. Если будет установлено, что жалоба относится к Разделу VI, менеджер (или начальник) консультируется с ответственным за соблюдение Раздела VI, и жалоба переводится в категорию «Раздел VI» в TransTrack.
5. Ответственный за соблюдение Раздела VI:
 - a. Изучает собранные материалы и информацию.
 - b. Связывается с инициатором, подготавливает вопросы для беседы и проводит беседу (записывая ее, если получено разрешение).
 - c. Просит заполнить форму для Раздела VI, если она еще не получена.
 - d. Консультируется с главным юридическим советником SAMTD для подготовки финального ответного письма.
 - e. Представляет результаты заместителю генерального директора. Готовится ответ. Ответ в форме официального письма направляется инициатору.
 - f. Проводит заключительную встречу с генеральным директором и заместителем генерального директора.

- g. Готовит окончательный письменный ответ и файл и отправляет их инициатору. В целях информирования копии отправляются в ODOT и FTA.
- h. После выполнения всех указанных выше действий дело закрывается в TransTrack.

Копия этой стандартной инструкции будет включена в обновление [Программы SAMTD по соблюдению Раздела VI](#), утвержденной советом директоров SAMTD 28 сентября 2023 года.