



ПРОЦЕДУРА ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ ФУТБОЛЬНЫХ КЛУБОВ	
Редакция/Дата	1 / 21 – 03 – 2007
Ответственные	Менеджер по лицензированию ФФМ
Название	Порядок учета и рассмотрения жалоб и претензий

Контекст:	Для Системы лицензирования футбольных клубов в ФФМ обязательно наличие эффективной системы учета и рассмотрения жалоб и претензий. Регистрация и анализ жалоб и комментариев являются полезным источником информации по усовершенствованию Системы лицензирования футбольных клубов в ФФМ. Жалобы можно определить как выражение недовольства или неудовлетворения, например низким уровнем услуг лицензиара в связи с управлением документацией, оперативностью ответов, отношением или поведением персонала, либо выражение недовольства или неудовлетворения другим образом.	
Задача:	Необходимо эффективно и своевременно разрешать жалобы и претензии с удовлетворением всех сторон. Это требование призвано обеспечить единый подход к получаемым комментариям к услугам, оказываемым лицензиаром. Таким образом, из каждой жалобы необходимо стремиться извлекать максимальную выгоду, что будет способствовать эффективному принятию коррективных мер.	
Связанные требования норматива:	IR.01	
ЭТАП	ОПИСАНИЕ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ
Основные принципы	К рассмотрению жалоб и претензий может привлекаться любой участник Системы лицензирования футбольных клубов в ФФМ. Жалобы могут поступить в письменной форме, лично, по телефону, по электронной почте или другим образом. Каждый участник Системы лицензирования имеет обязанность принять любую жалобу, относящуюся к лицензированию клубов и немедленно передать или сообщить о ней менеджеру по лицензированию, а в его отсутствии - помощнику менеджера по лицензированию.	Все участники Системы лицензирования футбольных клубов в ФФМ
Координатор	Единственным координатором, который регистрирует жалобы и претензии, а также координирует всю деятельность по их рассмотрению, является менеджер по лицензированию, который	Менеджер по лицензированию, помощник менеджера по

	<p>направляет их для расследования соответствующим лицам из числа участников Системы лицензирования футбольных клубов в ФФМ.</p> <p>В случае временного отсутствия менеджера по лицензированию, вышеуказанные обязанности выполняет помощник менеджера по лицензированию, который незамедлительно ставит в известность менеджера по лицензированию о всех, поступивших за время его отсутствия, жалобах и принятых, в связи с этим, мерах.</p>	лицензированию
Регистрация жалоб	<p>Каждая поступившая жалоба регистрируется менеджером по лицензированию в «Таблице регистрации и контроля исполнения поступивших жалоб и претензий», помещается в специальную папку „Înregistrarea pretențiilor” и на каждую из них заводится отдельный учетный лист рассмотрения претензии.</p> <p>Для отслеживания жалоб им присваивается номер, который должен состоять из буквенных и цифровых обозначений. Буквенные обозначения состоят из кода “PR” (pretenție) и, через дробь или тире, отражают наименование клуба-соискателя лицензии (в случае физического лица отражаются его инициалы), от которого поступила жалоба, цифровые обозначения отражают год и следующий номер.</p>	Менеджер по лицензированию
Ответственное лицо	<p>Менеджер по лицензированию назначает лицо, ответственное за расследование и исполнение жалобы. Вся информация, связанная с жалобой, в том числе сроки рассмотрения, направляется данному лицу.</p>	Менеджер по лицензированию, назначенное ответственное лицо
Ответ	<p>В целях недопущения роста недовольства со стороны заявителя жалобы, в течение 3-х дней с дня ее поступления, ему направляется промежуточный ответ о начале рассмотрения. Второй ответ направляется заявителю после принятия мер через максимально возможный короткий период времени. Вместе с тем, крайний срок для второго ответа не должен превышать сроков предусмотренных законом РМ «О подаче петиций».</p>	Назначенное ответственное лицо
Принятие мер	<p>Ответственное лицо расследует жалобу, определяет ее коренную причину и предлагает меры («коррективные</p>	Назначенное ответственное

	меры») для устранения коренной причины проблемы. Намеченные меры оперативно внедряются во избежание повторения проблемы	лицо
Отслеживание и проверка	Принятые по жалобе меры, отслеживаются на предмет их эффективности с тем, чтобы исключить вероятность повторения проблемы. Для этого база данных («Таблица регистрации и контроля исполнения поступивших жалоб и претензий») просматривается на предмет повторяющихся проблем. Все принятые меры проверяются с целью определения их эффективности.	Менеджер по лицензированию
Контроль исполнения	Менеджер по лицензированию с помощью «Таблицы регистрации и контроля исполнения поступивших жалоб и претензий» осуществляет постоянный контроль за сроками исполнения каждой конкретной жалобы или претензии и, в случае необходимости, принимает соответствующие меры.	Менеджер по лицензированию

Председатель Комитета ФФМ по лицензированию футбольных клубов

Михай Ангел