

ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა N 1226

ქ. თბილისი

1 იანვარი 2023 წელი

1. ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის 28-ე მუხლის შესაბამისად შპს „სერვის ჯგუფი“ (ს.კ: 400282626) შეიქმნას მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური, რომელიც უზრუნველყოფს მისი მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ნებისმიერი პრეტენზიის დროულად და ობიექტურად განხილვას და გადაწყვეტილების გამოტანას.
2. სამსახური დაკომპლექტდეს :
 - ბესიკ ციმაკურიძე პნ:10001010270
 - გიორგი ჭუმბურიძე პნ:01017044749
3. დამტკიცდეს სამსახურის დებულება წინამდებარე ბრძანებაზე დართული სახით.

შპს „სერვის ჯგუფი“

დირექტორი



დამტკიცებულია შპს „სერვის ჯგუფის“ 1 იანვრის 2023 წლის N 1226 ბრძანებით

მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის

დებულება

1. მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური (შემდგომში - სამსახური) წარმოადგენს შპს „სერვის ჯგუფში“ (შემდგომში „კომპანია“) შემავალ შიდა სტრუქტურულ ერთეულს, რომელსაც ევალება კომპანიის მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი პრეტენზიის/საჩივრის განხილვას მის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ მომსახურებაზე.
2. სამსახური მიიღებს და განიხილავს მომხმარებლის მიერ გაკეთებულ საჩივრებს, რომელიც შესაძლოა ეხებოდეს მის მიერ მიღებული მომსახურების ხარისხს ან/და ნებისმიერ ისეთ ნაკლს, რომლის უზრუნველყოფაც კომპანიას ხელშეკრულებით აქვს ნაკისრი.
3. აწარმოოს შემოსული საჩივრების რეგისტრაცია და შეინახოს სამი წლის მანძილზე.
4. სამსახური ინახავს მომხმარებლის საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებულ შემდეგ ინფორმაციას:
 - 4.1. საჩივრის მიღების თარიღი;
 - 4.2. საჩივრის მიღების ფორმა;
 - 4.3. საჩივრის წარმდგენი პირის სახელი, გვარი და საკონტაქტო ინფორმაცია;
 - 4.4. საჩივრის მოკლე აღწერა;
 - 4.5. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის შემდგარი კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაცია (მათ შორის, კომუნიკაციის თარიღი, ფორმა, შინაარსი);
 - 4.5.1. წერილობითი კომუნიკაციის ასლები;
 - 4.6. საჩივრის განხილვის თაობაზე გადაწყვეტილება და მისი მიღების თარიღი;
5. სამსახური ვალდებულია განახორციელოს საჩივრების განხილვის შიდა მექანიზმის საქმიანობის მონიტორინგი და გამოიკვლიოს, თუ რამდენად ეფექტურად წყდება მომხმარებელთა საჩივრები, რამდენად დაუბრკოლებლად აქვს შესაძლებლობა მომხმარებელს მიმართოს კომპანიას საჩივრით.

6. სამსახური ვალდებულია საჩივრების არსებობის შემთხვევაში, კომუნიკაციების მარეგულირებელი ეროვნულ კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, ყოველი კვარტალის ბოლოს წარუდგინოს საჩივრების განხილვის შედეგების შესახებ დეტალური ანგარიში, ასევე, ამ საკითხებთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია.
7. კომპანია უზრუნველყოფს მომხმარებელთა საჩივრების მიღებას უფასო მუდმივმოქმედი 24-საათიანი ცხელი ხაზით; 2380496, ასევე, ელექტრონული ფოსტით info@sg.net.ge საჩივრების მიღებას.
8. საჩივრის მიღება ხდება ყოველ სამუშაო დღეს ორშაბათიდან - პარასკევის ჩათვლით, 11:00 – 17:00 საათებში, როგორც სატელეფონო ზარის, ასევე ელ.ფოსტაზე წარმოდგენილი საჩივრის მეშვეობით.
9. სატელეფონო ზარის შემთხვევაში ოპერატორი ვალდებულია მოახდინოს პრეტენზიის მოსმენა, მომხმარებლის ზუსტი მონაცემების ჩანიშვნა და საჩივრის შინაარსი; ოპერატორი არაუგვიანეს მომდევნო სამუშაო დღისა წარუდგენს სამსახურს მიღებულ საჩივარს განსახილველად;
10. სამსახური ვალდებულია არაუგვიანეს 5 კალენდარული დღისა განიხილოს წარმოდგენილი საჩივარი, მიიღოს შესაბამისი გადაწყვეტილება და მისი დასაბუთებული და მოტივირებული პასუხი აცნობოს მომხმარებელს მის საკონტაქტო ელ.ფოსტაზე ან/და ტელეფონზე.
11. გადაწყვეტილების შესახებ მომხმარებელს ეცნობება არაუგვიანეს 5 კალენდარული დღისა, მისი მიღებიდან.
12. გადაწყვეტილება მიიღება დამსწრე წევრების ხმათა უბრალო უმრავლესობით; კენჭისყრა საჯაროა.