Внутренний реестр полученных претензий

Пустой бланк — поля для заполнения обозначены в квадратных скобках.

Авторский проект образца. Адаптируйте условия и проверьте применимость перед использованием.

Границы внутреннего учёта

Реестр полученных претензий [Номер реестра претензий и дата среза].

[Организация и ответственный за учёт случаев].

Регистрация случая не означает признания требования, долга, причины повреждения или обязанности, которые не проверены и не оформлены соответствующим решением.

Получение и содержание случаев

[Коды случаев, даты и подтверждения получения].

[Заявители, договоры и содержание требований].

Один случай получает устойчивый код; несколько сообщений по нему сохраняются как связанные события. Содержание требования отделяется от подтверждённых фактов и позиции организации.

Сроки и проверка

[Заявленные сроки, источники и отдельная проверка].

[Проверенные факты, материалы и непроверенные сведения].

[Ответственные за рассмотрение и следующий шаг].

Заявленная отправителем дата, внутреннее напоминание и применимый срок различаются. Нужный правовой или договорный срок проверяется отдельно по ситуации с сохранением источника.

История рассмотрения

[Связанные события и исходящие ответы].

Подготовка ответа, его направление, подтверждение получения адресатом и фактическое действие являются разными событиями. Письмо с предложением не отмечается исполненным решением только по факту отправки.

Результат и открытый остаток

[Решение, фактическое исполнение и подтверждение закрытия].

[Открытый остаток требований и дальнейший контроль].

Закрытие подтверждается конкретным основанием и фактическим результатом. При споре о закрытии позиции сохраняются; частичное исполнение не скрывает оставшуюся часть случая.

Материалы и контрольная запись

[Хранение материалов и история изменения статусов].

Ведущий реестр: должность, ФИО _____, подпись _____. Ответственный по случаю: код _____, ФИО _____, дата проверки _____.

Правовые выводы, окончательные ответы и соглашения подготавливаются отдельно уполномоченными лицами. Реестр помогает найти историю, но не подменяет эти документы.