
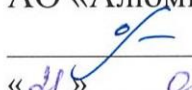


|   |         |  |                  |
|---|---------|--|------------------|
|  Аок | ЦЗЛ-ОТК | СМ. Урегулирование жалоб (претензий)<br>заказчиков | Пр 02-10.08-2020 |
|   |         |  | стр. 1 из 11     |

Дата введения, номер и дата приказа 22.01.2020 г.  
Распоряжение №07 от 21.01.2020 г.


УТВЕРЖДАЮ  
Начальник ЦЗЛ-ОТК  
АО «Алюминий Казахстана»  
 О.В. Васильева  
«21» 01 2020 г.

## ПРОЦЕДУРА

### СМ. УРЕГУЛИРОВАНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) ЗАКАЗЧИКОВ


Пр 02-10.08-2020

Редакция документа: Введена впервые


|   |         |  |                  |
|---|---------|--|------------------|
|  АоК | ЦЗЛ-ОТК | СМ. Урегулирование жалоб<br>(претензий) заказчиков | Пр 02-10.08-2020 |
|   |         |  | стр. 2 из 11     |


### Лист регистрации изменений

| №<br>изм. | № страницы | №<br>пункта | Способ внесения изменения | Основание,<br>регламентирующий<br>документ |
|-----------|------------|-------------|---------------------------|--|
| 1         |            |             |                           |  |
| 2         |            |             |                           |  |
| 3         |            |             |                           |  |
| 4         |            |             |                           |  |
| 5         |            |             |                           |  |
| 6         |            |             |                           |  |
| 7         |            |             |                           |  |
| 8         |            |             |                           |  |
| 9         |            |             |                           |  |
| 10        |            |             |                           |  |

|   |         |  |                  |
|---|---------|--|------------------|
|  | ЦЗЛ-ОТК | СМ. Урегулирование жалоб (претензий)<br>заказчиков | Пр 02-10.08-2020 |
|   |         |  | стр. 3 из 11     |


**Лист согласования**

| №<br>п/п | Должность<br>(Наименование<br>подразделения) | Ф.И.О.       | Дата       | Подпись   |
|----------|--|--------------|------------|---|
| 1        | Эксперт по<br>аналитическому<br>контролю ЛМИ | Чумакина М.В | 21.01.2020 |  |
|          |  |              |            |   |
|          |  |              |            |   |

|   |         |  |                  |
|---|---------|--|------------------|
|  | ЦЗЛ-ОТК | СМ. Урегулирование жалоб<br>(претензий) заказчиков | Пр 02-10.08-2020 |
|   |         |  | стр. 4 из 11     |

## Содержание

|   |   |
|---|---|
| 1 Назначение и область применения   | 5 |
| 2 Термины, обозначения и сокращения   | 5 |
| 3 Ответственность   | 5 |
| 4 Описание процедуры  | 6 |
| 4.1 Основные положения  | 6 |
| 4.2 Приём и рассмотрение жалоб (претензий)  | 6 |
| 4.3 Ответ на жалобу (претензию)   | 7 |
| 4.4 Хранение документов по жалобам (претензиям)   | 8 |
| 4.5 Анализ и контроль выполнения процедуры урегулирования жалоб (претензий)                                     | 8 |
| Приложение А ( <i>обязательное</i> ) – Форма 01 Пр 02-10.08 Журнала регистрации жалоб (претензий) от заказчиков | 9 |

|   |         |  |                  |
|---|---------|--|------------------|
|  | ЦЗЛ-ОТК | СМ. Урегулирование жалоб (претензий)<br>заказчиков | Пр 02-10.08-2020 |
|   |         |  | стр. 5 из 11     |

## 1 Назначение и область применения

Настоящая процедура (далее Пр) устанавливает порядок урегулирования жалоб (претензий) заказчиков, который включает в себя приём, рассмотрение жалоб (претензий) и принятие мер по ним.

Основной целью рассмотрения жалоб (претензий) заказчика является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения.

Действие настоящей Пр распространяется на всех работников ЦЗЛ-ОТК, осуществляющих лабораторную деятельность в области аккредитации.

## 2 Термины, обозначения и сокращения

2.1 В настоящей процедуре использованы следующие термины и соответствующие им определения:

**Заявитель:** физическое или юридическое лицо, направившее в ЦЗЛ-ОТК жалобу (претензию);

**Жалоба (претензия):** неудовлетворенность, выраженная заявителем в адрес лаборатории относительно ее деятельности, когда заявитель ожидает получить ответ;

**Субъект:** сотрудник ЦЗЛ-ОТК в отношении которого подана жалоба;

**Комиссия по рассмотрению жалоб (далее – комиссия):** коллегиальный орган, создаваемый ЦЗЛ-ОТК по жалобе.

2.2 В настоящей Процедуре использованы обозначения алгоритмических символов согласно СТ АО АК 940140000325-012.

2.3 В настоящей процедуре используются следующие сокращения:

**РСС** – руководители, специалисты, служащие.


Сокращения структурных подразделений даны в соответствии с утвержденным «Перечнем аббревиатур структурных подразделений, принятых в АО «Алюминий Казахстана».

## 3 Ответственность

3.1 Ответственное лицо по рассмотрению жалобы (претензии), несет ответственность за:

- сбор и проверку всей необходимой информации;
- информирование заявителя о ходе и результатах рассмотрения;
- подготовку официального уведомления о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

3.2 Начальник ЦЗЛ-ОТК, несет ответственность за принятия всех решений на всех стадиях рассмотрения жалобы (претензии).

|   |         |  |                  |
|---|---------|--|------------------|
|  | ЦЗЛ-ОТК | СМ. Урегулирование жалоб<br>(претензий) заказчиков | Пр 02-10.08-2020 |
|   |         |  | стр. 6 из 11     |

3.4 Контроль соблюдения требований настоящей процедуры осуществляет начальник ЦЗЛ-ОТК.

## **4 Описание процедуры**

### **4.1 Основные положения**

4.1.1 Процедура урегулирования жалоб (претензий) направлена на их объективное и внимательное рассмотрение и принятие обоснованных решений.

4.1.2 При получении жалобы (претензий) лаборатория должна:

- убедиться, что жалоба (претензий) относится к лабораторной деятельности, за которую она несет ответственность;
- принять решение относительно обоснованности жалобы (претензий);
- принять решение о необходимости рассмотрения жалобы субъектом, на которого подана жалоба или сформировать комиссию для её рассмотрения.

4.1.3 Процедура урегулирования жалоб (претензий) включает следующие элементы и методы:

а) описание процедуры получения, проверки, рассмотрения жалобы (претензии) и принятия решений об ответных действиях. Которые должны быть предприняты;

б) отслеживание и регистрация жалоб (претензий), включая действия, предпринятые для их разрешения;

с) обеспечение того, что необходимые меры предпринимаются.


4.1.4 Жалобы (претензии), не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) обратившегося лица, признаются анонимными и не рассматриваются.

4.1.5 ЦЗЛ-ОТК имеет различные каналы приёма жалоб (претензий), по которым заказчик может связаться с ним:

- лично;
- по телефону;
- с помощью письма;
- по факсу;
- по электронной почте.

### **4.2 Приём и рассмотрение жалоб (претензий)**

4.2.1 Жалобу (претензию) может принять любой сотрудник ЦЗЛ-ОТК из числа РСС. Претензию/запрос, полученную в устной форме, специалист

|   |         |  |                  |
|---|---------|--|------------------|
|  | ЦЗЛ-ОТК | СМ. Урегулирование жалоб (претензий)<br>заказчиков | Пр 02-10.08-2020 |
|   |         |  | стр. 7 из 11     |

излагает в виде докладной или служебной записки на имя начальника ЦЗЛ-ОТК и передаёт в приёмную цеха.

4.2.2 Жалоба (претензия) подлежит обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в ЦЗЛ-ОТК. Претензия/запрос заказчиков в день подачи регистрируются в Журнале регистрации претензий от заказчиков, который находится в приёмной. Форма журнала приведена в Приложении А.

4.2.3 Жалоба (претензия) внешних и внутренних заказчиков, поступившие в ЦЗЛ-ОТК, после их регистрации в соответствии с 4.2.2, направляются начальнику ЦЗЛ-ОТК.

4.2.4 Начальник ЦЗЛ-ОТК, рассмотрев каждую жалобу (претензию), принимает решение относится/не относится жалоба (претензия) к лабораторной деятельности. Если жалоба не относится к деятельности лаборатории, лицо, принявшее её, сообщает об этом заявителю тем же каналом (4.1.5), по которому она поступила. Если жалоба (претензия) относится к деятельности ЦЗЛ-ОТК, начальник лаборатории определяет, в чьей компетенции находится данный вопрос и назначает ответственного исполнителя по её рассмотрению.

4.2.5 Жалоба (претензия) направляется ответственному лицу для рассмотрения или исполнения решения начальника ЦЗЛ-ОТК.

4.2.6 При рассмотрении жалобы (претензии) устанавливается, достаточно ли обоснованная жалоба (претензия), является ли она первичной или повторной, жалуется ли заказчик на сотрудников ЦЗЛ-ОТК или на выполнение услуг, связанных с правильностью, качеством и/или сроками выполнения. Проверяются факты, изложенные в жалобе (претензии), собирается дополнительная информация.


4.2.7 При необходимости, по согласованию с начальником ЦЗЛ-ОТК, создаётся комиссия из компетентных специалистов для проверки фактов, принимаются другие меры для объективного решения вопроса.

4.2.8 О ходе рассмотрения претензии ответственное лицо регулярно докладывает начальнику ЦЗЛ-ОТК и, при необходимости, информирует заявителя о ходе и результатах расследования.

### **4.3 Ответ на жалобу (претензию)**

4.3.1 В зависимости от формы подачи жалобы (претензии), отправляется ответ аналогичным способом.

На претензию в письменном виде ответственное лицо готовит письменный ответ за подписью начальника ЦЗЛ-ОТК. Передача заказчику ответа производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу,

|   |         |  |                  |
|---|---------|--|------------------|
|  | ЦЗЛ-ОТК | СМ. Урегулирование жалоб<br>(претензий) заказчиков | Пр 02-10.08-2020 |
|   |         |  | стр. 8 из 11     |

указанному в жалобе (претензии) заказчика или путем вручения лично в руки при явке заказчика в ЦЗЛ-ОТК.

Ответ на устную жалобу (претензию), по согласованию с начальником ЦЗЛ-ОТК, ответственное лицо может дать сам.

4.3.2 Если сразу решить проблему невозможно, ответственное лицо информирует заказчика, как и когда будет решён вопрос.

4.3.3 На жалобы (претензии), полученные письменно или в виде электронных писем ответственное лицо отвечает в течение трёх дней.

#### **4.4 Хранение документов по претензиям**

Переписка по жалобам (претензиям) хранится у инженера по метрологии и стандартизации. Вся дополнительная информация отражается исполнителем в Журнале регистрации претензий от заказчиков.

#### **4.5 Анализ и контроль выполнения процедуры урегулирования жалоб (претензий)**

4.5.1 Персонал ЦЗЛ-ОТК в пределах своей компетенции систематически анализирует претензии и запросы клиентов для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего нарушения.

4.5.2 Анализ и отчёт по претензиям и запросам инженер по метрологии и стандартизации предоставляет на Советах по СМ.

### **5 Риски**


Риски, связанные с неудовлетворенностью заказчиков деятельностью лаборатории, выявлены в соответствии с Пр 02-10.01 «Процедурой. СМ Управление рисками и возможностями» и учтены в ПР 02-10.02 Паспорт рисков ЦЗЛ-ОТК на 2020 г.

**Менеджер по аналитическому контролю**



**Г.Г. Цевменкова**



|   |         |  |                  |
|---|---------|--|------------------|
|  | ЦЗЛ-ОТК | СМ. Урегулирование жалоб (претензий)<br>заказчиков | Пр 02-10.08-2020 |
|   |         |  | стр. 9 из 11     |


**Приложение А**  
*(обязательное)*

**Форма 01 Пр 02-10.08 Журнала регистрации жалоб (претензий) от  
заказчиков**

**Журнал регистрации жалоб (претензий) от заказчиков**

| №<br>п/п | Дата<br>поступления<br>(время, если<br>требуется) | Форма подачи<br>жалобы/претензии<br>(лично, по<br>телефону, письмо,<br>по факсу, по<br>электронной почте) | Информация о<br>заявителе<br>(предприятие,<br>подразделение<br>АО «АК») | И.О.Ф, должность<br>принявшего<br>жалобу/претензию |
|----------|---|---|---|--|
| 1        | 2   | 3   | 4   | 5  |
|          |   |   |   |  |

| Суть<br>жалобы/претензии | Ответственное<br>лицо по разбору<br>жалобы/претензии | Записи о<br>дополнительных<br>переговорах с<br>заявителем<br>жалобы/претензии | Дата<br>отправки<br>ответа (время,<br>если<br>требуется) |
|--------------------------|--|---|--|
| 6                        | 7  | 8   | 9  |
|                          |  |   |  |

|   |         |  |                  |
|---|---------|--|------------------|
|  АоК | ЦЗЛ-ОТК | СМ. Урегулирование жалоб<br>(претензий) заказчиков | Пр 02-10.08-2020 |
|   |         |  | стр. 10 из 11    |

### Лист ознакомления

| №<br>п/п | Должность<br>(Наименование<br>подразделения) | Ф.И.О. | Дата | Подпись |
|----------|--|--------|------|---------|
| 1        |  |        |      |         |
| 2        |  |        |      |         |
| 3        |  |        |      |         |
| 4        |  |        |      |         |
| 5        |  |        |      |         |
| 6        |  |        |      |         |
| 7        |  |        |      |         |
| 8        |  |        |      |         |
| 9        |  |        |      |         |
| 10       |  |        |      |         |
| 11       |  |        |      |         |
| 12       |  |        |      |         |
| 13       |  |        |      |         |
| 14       |  |        |      |         |
| 15       |  |        |      |         |
| 16       |  |        |      |         |
| 17       |  |        |      |         |
| 18       |  |        |      |         |
| 19       |  |        |      |         |
| 20       |  |        |      |         |
| 21       |  |        |      |         |
| 22       |  |        |      |         |
| 23       |  |        |      |         |
| 24       |  |        |      |         |
| 25       |  |        |      |         |
| 26       |  |        |      |         |
| 27       |  |        |      |         |
| 28       |  |        |      |         |

