

1. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ

1.1. Управление жалобами проводится в соответствии с требованиями настоящей процедуры.

Под управлением жалобами понимаются действия Компании, предпринятые для обеспечения того, что заявленная жалоба эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации Компании.

1.2. Управление жалобой включает регистрацию, анализ жалоб и последующие действия, соответствующие результатам их анализа. Эффективное реагирование на жалобы является важным средством защиты Компании, ее клиентов и других пользователей от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

Претензия поступает к административному ассистенту и регистрируется в Журнал регистрации входящей документации КС-GEN-REG-001. После регистрации, административный ассистент передает письмо-претензию руководству Компании для анализа, по результатам которой определяет:

- является жалобой, представленное письмо;
- относится ли жалоба к деятельности Компании, его подразделений и ЭТЛ;
- имеет ли Компания необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения эффективных действий по устранению причин, вызвавших претензию;
- лиц, задействованные в предмете жалобы.

Отказывать в приеме жалобы запрещается, кроме жалоб, являющимися анонимными, без указания Ф.И.О., адреса, контактов.

Руководство Компании сообщает о поступившей жалобе руководителю подразделения, касательно деятельности и назначает ответственное лицо по работе с жалобой, не задействованное в предмет жалобы. МК инициирует Акт на несоответствие по форме КС-QA-FR-019.

Каждая поступившая жалоба регистрируется в Журнале регистрации претензий и жалоб Потребителей/ Заказчиков КС-QA-REG-007.

1.3. Срок исполнения жалобы – не более 30 календарных дней, а претензий, не требующих дополнительного изучения и проверки – не более 15 календарных дней, которые исчисляются со дня регистрации.

Жалоба рассматривается, анализируется ответственным лицом с целью:

- определения обоснованности или необоснованности жалобы;
- определения, действительно ли жалоба является недостатком в работе;
- установления причины появления претензий;
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

В случае обоснованности жалобы, ответственным лицом разрабатываются и выполняются корректирующие действия (КС-QA-DP-005). При этом разработанные корректирующие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления претензий и исключить возможность повторного появления подобных претензий. О принятом решении по обращению необходимо известить заказчика, а в случае отрицательного решения давать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные документы или нормативные правовые акты.

По просьбе заказчика разъяснить порядок обжалования принятого решения в вышестоящих инстанциях. Анализировать и обобщать обращения заказчиков с целью совершенствования работы ЭТЛ.

В случае необоснованности жалобы подготавливается ответ с доказательствами правильности действий Компании применительно к случаю, указанному в жалобе. В ответе приводятся соответствующие факты, ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

1.4. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении и разработке действий согласно КС-QA-DP-005 «Корректирующие действия»;
- 2) об отказе в удовлетворении жалобы с обоснованием принятия такого решения;
- 3) о даче разъяснения по существу жалобы;
- 4) о прекращении рассмотрения жалобы.

Ответы на претензию оформляются на бланке письма Компании и должны быть

- подготовлены на казахском, русском и английском языках;
- обоснованными и мотивированными по содержанию;
- должны содержать ссылки на законодательные и нормативные акты Республики Казахстан;
- должны содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, разъяснять его права на обжалование принятого решения.

Информация о жалобах рассматривается при проведении анализа системы менеджмента руководством Компании и включается в отчеты об анализе систем менеджмента.

Все материалы, записи по жалобам и корректирующие действия, предпринятые, по устранению жалобы формируются в делах согласно номенклатуре дел.

2. ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ

Политикой ТОО «KITEK CONSTRUCTION» (КАЙТЭК КОНСТРАКШН) по управлению жалобами является стремление улучшения качества предоставления услуг за счет ориентации на результативное и эффективное применение процесса управления жалобами.

Высокий уровень и качество предоставляемых услуг, постоянное улучшение, объективность рассмотрения претензий рассматривает как залог успеха и необходимое условие для укрепления экономического положения и дальнейшего развития организации.

Основные цели в сфере управления жалобами являются:

- постоянное улучшение качества предоставления услуг;
- определение потребностей и ожиданий потребителей.

Основными принципами Политики по управлению жалобами являются:

- открытость, беспристрастность и конфиденциальность;
 - профессионализм и компетентность персонала;
 - оперативность реагирования на претензии заказчиков;
 - постоянное улучшение результативности и эффективности процесса рассмотрения и управления жалобами;
 - ответственность работников, вовлеченных в процесс рассмотрения претензий.
- Реализация Политики по управлению претензий осуществляется путем:
- эффективного оценивания и тщательного рассмотрения каждой претензий;
 - ознакомления с решениями или действиями, принятыми после рассмотрения претензий;

– внедрение принятых решений в процесс оказания услуг с целью предупреждения их повторного возникновения.

Руководство ТОО «KITEK CONSTRUCTION» (КАЙТЭК КОНСТРАКШН) является гарантом реализации принятой Политики и обязуется осуществлять необходимое организационное, и ресурсное обеспечение по реализации данной политики.