

ОАО «Кантский цементный завод»	Лаборатория цементного производства и ОТК	Код документа: ПК-ЛЦП-11
		Наименование документа: Процедура «Претензии, жалобы, апелляции»

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор

ОАО «КЦЗ»

П.В. Дехтярев

2022 г

« 24 »



ПРОЦЕДУРА

Претензии, жалобы и апелляции

Дата введения	№ издания	Весь документ или № страницы	Разработчики	Согласовано
16.01.2017	2	Весь документ	Шамбетова Б.А.	
01.06.2020	3	Весь документ	Анурова Т.М.	Шамбетова Б.А.
01.10.2020	4	Весь документ	Анурова Т.М.	Шамбетова Б.А.
29.03.2021	5	Весь документ	Анурова Т.М.	Шамбетова Б.А.
01.05.2021	6	Весь документ	Анурова Т.М.	Шамбетова Б.А.
26.09.2022	7	Весь документ	Анурова Т.М.	Шамбетова Б.А.

Номер издания	7	Стр.1 из 3
Дата издания	26.09.2022 г	

ОАО «Кантский цементный завод»	Лаборатория цементного производства и ОТК	Код документа: ПК-ЛЦП-11 Наименование документа: Процедура «Претензии, жалобы, апелляции»
-----------------------------------	---	---

1. Область действия процедуры

Процедура предназначена для урегулирования претензий, жалоб, апелляций поступающих от внешних и внутренних заказчиков испытаний и инспекции. Доступ к процедуре «Претензии, жалобы, апелляции» заинтересованных сторон обеспечивается через сайт ОАО «КЦЗ» kantcement.kg, а также по запросу заинтересованных сторон на доске информации ЛЦП и ОТК.

2 Порядок выполнения процесса

Претензия, жалоба и апелляция должна оформляться официально официальным письмом на имя руководства ОАО «КЦЗ», которое с соответствующей резолюцией направляет ее для рассмотрения в ЛЦП и ОТК.

Все претензии, жалобы, поступающие, на действия лаборатории рассматриваются руководством ОАО «КЦЗ».

Описание процесса обращения с претензиями, жалобами должно быть доступно всем заинтересованным сторонам по запросу.

В отдельных случаях для разъяснения вопросов, возникающих при рассмотрении претензий, жалоб руководство ОАО «КЦЗ» имеет право привлечь специалистов других технических служб, компетентных в рассматриваемой области.

В первую очередь определяется обоснованность претензии, жалобы и относится ли данная претензия, жалоба к деятельности ЛЦП и ОТК. В том случае, если претензия, жалоба не имеет отношения к ЛЦП и ОТК или является необоснованной руководитель ЛЦП и ОТК и менеджер по качеству составляют докладную записку директору ОАО «КЦЗ» с обоснованием необоснованности претензии, жалобы или перенаправления её в другое подразделение организации.

В том случае если претензия, жалоба является обоснованной, то начальник лаборатории и приглашенные специалисты предварительно в письменном виде докладывают руководству ОАО «КЦЗ» причины возникновения претензии, жалобы, апелляции и определяют виновных лиц. Эти выводы с соответствующей резолюцией направляются в лабораторию для принятия мер.

ОАО «КЦЗ» формирует свое мнение в совокупности со всеми другими доказательствами по интересующему вопросу. Руководство ОАО «КЦЗ» на основании письменных докладов вправе отклонить претензию, жалобу с указанием мотивов отказа или принять ее.

Руководство ОАО «КЦЗ» оформляет официальный ответ по претензии, жалобе заявителю в течение 10 дней со дня регистрации претензии, жалобы. При возникновении необходимости сбора дополнительной информации по претензии, жалобе, то срок разрешения продлевается до 15 дней.

Когда это возможно, лаборатория должна подтвердить получение претензии, жалобы и информировать заявителя о ходе и результатах рассмотрения.

Информация по поступившим претензиям, жалобам сохраняется у начальника ЛЦП и ОТК.

Номер издания	7	Стр.2 из 3
Дата издания	26.09.2022 г	

ОАО «Кантский цементный завод»	Лаборатория цементного производства и ОТК	Код документа: ПК-ЛЦП-11 Наименование документа: Процедура «Претензии, жалобы, апелляции»
-----------------------------------	---	---

Результаты рассмотрения претензии, жалобы, которые будут доведены до заявителя, должны быть подготовлены или рассмотрены и одобрены лицом (ами), которое (ые) не принимало (и) участия в деятельности лаборатории, по поводу, которой поступила претензия, жалоба.

ЛЦП и ОТК должна быть ответственна за все решения на всех уровнях организации процесса рассмотрения претензий, жалоб и апелляций. Изучение и вынесение решений по апелляциям не должно быть результатом дискриминационных действий.

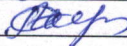
Когда это возможно, лаборатория ЛЦП и ОТК должна предоставить заявителю официальное уведомление о результатах рассмотрения претензии, жалобы и апелляции.

В том случае, если жалобщик или апеллянт не удовлетворен принятыми действиями ОАО «КЦЗ», он вправе обратиться в Кыргызский Центр Аккредитации при МЭ КР.

Лист информации о внесенных изменениях в редакции №

№ п.п., приложения	Предыдущая редакция	№ п.п., приложения	Новая редакция

Лист Ознакомления

Ф.И.О.	Дата	Подпись
Озеряченко Л.Ф.	24.09.2022г.	
Алиевская Рав. А.	24.09.2022г.	

ОАО «Кантский цементный завод»	Лаборатория цементного Производства и ОТК	Код документа: ПК-ЛШП-П. А
		Наименование документа: Журнал регистрации претензий, жалоб и апелляций

Форма журнала № 41 – ИЛ «Журнал регистрации претензий, жалоб и апелляций»

№ п/п	Дата поступления претензии, жалобы и апелляции	Наименование органи- зации или Ф.И.О., по- давшей претензию, жалобу и апелляцию)	Содержание претензии, жалобы и апелляции	Относиться ли данные претензии, жалобы и апелляции к деятель- ности ЛШП и ОТК	Ф.И.О. сотрудника, за- регистрировавшего пре- тензию, жалобу и апел- ляцию	Отслеживание и ведение записей о жалобах, претен- зиях и апелляциях, включая действия по их разрешению	Предоставление заявителю официальное уведомление о результатах рассмотрения претензии, жалобы и апелляции в конце процесса рассмотрения претензии, жа- лобы и апелляции (дата, Ф.И.О., кто отправил уведомление)
1	2	3	4	5	6	7	8