

**“ПЕТРОКАЗАҚСТАН
ОЙЛ ПРОДАКТС”
ЖШС**

**ТОО
“ПЕТРОКАЗАХСТАН
ОЙЛ ПРОДАКТС”**

Бұйрық №
Приказ № 57
Order #

“09” 02 2018г.

Шымкент қ.
г. Шымкент
Shymkent

«Регламентті бекіту туралы»

«Об утверждении Регламента»

Шағымдарды, өтініштер мен ұсыныстарды қарау тәртібін белгілеу, сондай-ақ қызметкерлердің өтініштер жасауына негіз болып табылатын кемшіліктерді немесе бұзушылықтарды жою шараларын қабылдау мақсатында,

С целью установления порядка рассмотрения жалоб, обращений и предложений, а так же принятия мер по устранению недостатков или нарушений, явившихся основанием для обращения работников,

Бұйырамын:

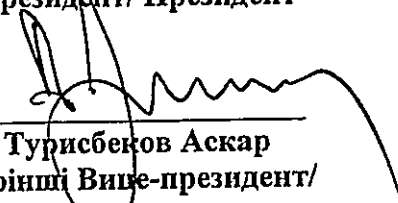
Приказываю

2018 жылдың 01 қаңтарынан бастап (Р-02-02-01) «ПКОП» ЖШС қызметкерлерінің шағымдары мен ұсыныстарын қарау регламенті» бекітілсін.

Утвердить с 01 января 2018 года «Регламент рассмотрения жалоб и предложений от работников ТОО «ПКОП» (Р-02-02-01).



Цзян Ши
Президент/ Президент



Турисбеков Аскар
Бірінші Вице-президент/
Первый Вице-президент

“ПЕТРОҚАЗАҚСТАН
ОЙЛ ПРОДАКТС”
ЖШС

ТОО
“ПЕТРОКАЗАХСТАН
ОЙЛ ПРОДАКТС”

Бұйрық №
Приказ № 57
Order #

“09” 02 2018 г.

Шымкент қ.
г. Шымкент
Shymkent

“On approval of Regulation”

«Об утверждении Регламента»

For the purpose of establishment of a procedure for consideration of complaints, appeals and offers, as well as adoption of measures on elimination of shortcomings or violations which served the basis for applications of employees, I hereby


С целью установления порядка рассмотрения жалоб, обращений и предложений, а так же принятия мер по устранению недостатков или нарушений, явившихся основанием для обращения работников,

Order

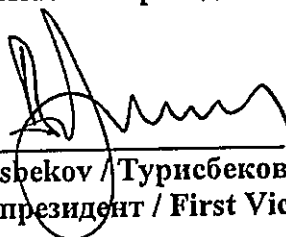
Приказываю

To approve the “Regulation on consideration of complaints and proposals from PKOP LLP employees” (P-02-02-01) from January 01, 2018.

Утвердить с 01 января 2018 года «Регламент рассмотрения жалоб и предложений от работников ТОО «ПКОП» (P-02-02-01).



Jiang Shi / Цзян Ши
President / Президент

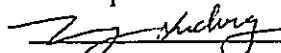


Askar Turisbekov / Турисбеков Аскар
Первый Вице-президент / First Vice President

УТВЕРЖДАЮ

Вице-президент

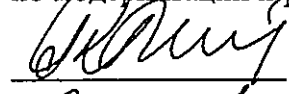
по производству и стратегическому
планированию ТОО «ПКОП»

 Цзен Сюдун
« 27 » 07 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Вице-президент

по модернизации и развитию ТОО «ПКОП»

 Жангабылов Р.Ж.
« 30 » 01 20 18 г.

РЕГЛАМЕНТ

РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ОТ РАБОТНИКОВ ТОО «ПКОП»

Р-02-02-01

г. Шымкент

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел №	Наименование раздела	Стр.
1	Область применения.....	3
2	Нормативные ссылки.....	3
3	Определения и сокращения.....	3
4	Ответственность	3
5	Общие положения.....	4
6	Порядок подачи жалоб, претензий и предложений через специальные урны для писем и предложений.....	4
7	Порядок сбора писем и предложений из специальных урн	4
8	Порядок рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений	5
9	Порядок устранения замечаний и нарушений, выявленных по обращениям работников	6
	Приложение 1	7

1 Область применения

1.1 Настоящий Регламент рассмотрения жалоб и предложений от работников ТОО «ПКОП» (далее - Регламент) устанавливает порядок подачи, сбора, рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений, а так же принятия мер по устранению недостатков или нарушений, явившихся основанием для обращения работников.

1.2 Настоящий Регламент разработан в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП-13-06-01 «Разработка документации интегрированной системы управления».

1.3 Настоящий Регламент вступает в силу со дня его утверждения.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящем Регламенте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ДП-13-06-01 – Разработка документации интегрированной системы управления.

Примечание - При пользовании настоящего Регламента целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим Регламента следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Определения и сокращения

3.1 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, имеют следующие значения:

Регламент - последовательность действий при выполнении какой-либо производственной или иной деятельности.

Заявитель - лицо, делающее официальное заявление либо направляющее письменную просьбу, жалобу, претензию, обращение.

3.2 Термины, применяемые, но не определенные в настоящем Регламенте, используются в том смысле, в котором они используются в законодательстве Республики Казахстан, Уставе и иных внутренних документах предприятия.

3.3 В настоящем Регламенте применяются следующие обозначения и сокращения:

Обозначения и сокращения (Аббревиатура)	Полное название приведенных обозначений и сокращений
ТОО «ПКОП»	– ТОО «ПетроКазахстан Ойл Продактс»;
ДАПВ и УП	– Департамент по административно-правовым вопросам и управлению персоналом.

4 Ответственность

4.1 **Вице-президенты ТОО «ПКОП»** несут ответственность за:

– обеспечение настоящего процесса необходимыми ресурсами.

4.2 **Департамент АПВ и УП ТОО «ПКОП»** несет ответственность за:

– контроль за выполнением требований настоящего процесса.

4.3 **Отдел по работе с персоналом** несет ответственность за:

– организацию работы с обращениями работников, состояние приема, регистрации и учета;

– координацию порядка устранения замечаний и нарушений, выявленных по обращениям работников.

4.4 Отдел офисных услуг несет ответственность за:

– обеспечение зданий Компании специальными урнами.

5 Общие положения

5.1 В целях создания условий работникам ТОО «ПетроКазakhstan Ойл Продактс» (далее – Компания) в выражении своих требований о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также предложений по улучшению или совершенствованию социально-экономической деятельности и иных сфер деятельности Компании устанавливаются специальные урны для писем и предложений.

5.2 Основной целью установления специальных урн является сбор жалобы, претензии, обращения и предложения (далее – обращения) работников Компании, их рассмотрение и принятие мер по устранению недостатков или нарушении, явившихся основанием для обращения работников.

5.3 Обращения, поданные через специальные урны для писем и предложений, признаются как поданные в официальном порядке, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

5.4 Учет обращений работников осуществляется в порядке, установленном настоящим Регламентом.

6 Порядок подачи жалоб, претензий и предложений через специальные урны для писем и предложений

6.1 При возникновении у работников жалоб, претензий или предложений, работник вправе оставить сообщение в письменной форме через специальные урны для писем и предложений.

6.2 Обращение должно содержать информацию о работнике:

– ФИО;

– должность;

– почтовый адрес или адрес электронной почты, или телефон для направления ответа.

6.3 Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) или местонахождение (адрес) заявителя, или не изложена суть вопроса, признаются анонимными и ответы на такие обращения не даются.

6.4 В случае, если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, то может быть принято решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого заявителя и содержали ответы на все поставленные вопросы.

7 Порядок сбора писем и предложений из специальных урн

7.1 Для сбора обращений работников в зонах обслуживания, в максимальной видимости и доступности для работников, на постоянной основе располагаются специальные урны для писем и предложений. Такие урны закрываются на ключ, который хранится в отделе по работе с персоналом.

7.2 Специальные урны располагаются в заводоуправлениях №1, 2, 3, в центральной проходной и в центральной столовой Компании.

7.3 Обеспечение зданий Компании специальными урнами производится отделом офисных услуг.

7.4 Изъятие обращений работников из специальных урн производится с периодичностью 1 (один) раз в неделю специалистом отдела по работе с персоналом, в присутствии юрисконсульта юридического отдела.

7.5 Все поступившие обращения регистрируются в Журнале регистрации обращений работников (Приложение 1), ведущимся в отделе по работе с персоналом.

7.6 Отдел по работе с персоналом систематизирует информацию о поступивших сообщениях работников.

8 Порядок рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений

8.1 Отдел по работе с персоналом, после регистрации обращения в Журнале регистрации обращений работников (далее – Журнал), передает обращение Директору по административно-правовым вопросам и управлению персоналом.

8.2 Рассмотрение обращений работников осуществляется непосредственно Директором по административно-правовым вопросам и управлению персоналом, который принимает одно из следующих решений:

- оставляет обращение на рассмотрение у себя и дачи мотивированного ответа;
- передает обращение в структурное и/или функциональное подразделение, к деятельности которого оно относится;
- оставляет обращение без ответа.

8.3 Мотивированный ответ заявителю готовится совместно с отделом по работе с персоналом и структурным подразделением, к деятельности которого относится поступившее обращение. По необходимости для рассмотрения и подготовке ответа на обращение могут привлекаться другие заинтересованные подразделения (службы) Компании.

8.4 Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном языке или языке обращения. При подтверждении негативных сведений, изложенных в обращении работника, в ответе могут быть указаны меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.

8.5 Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в срок не более пяти рабочих дней со дня регистрации в Журнале.

8.6 Обращения, для рассмотрения которого требуются получение дополнительной информации от других подразделений (служб, департаментов), либо проверка с выездом на место, рассматриваются в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации в Журнале.

8.7 Обращения, в которых разрешение поставленных вопросов в компетенцию Компании не входит, в срок не позднее трех рабочих дней со дня его регистрации в Журнале, направляется направившему данное обращение работнику с разъяснением причины возврата.

8.8 Результат рассмотрения обращения также отражается в Журнале регистрации обращений работников. Журнал регистрации ведется в электронном виде и может распечатываться на бумажном носителе по мере необходимости.

8.9 Мотивированный ответ на обращение работника в обязательном порядке направляется заявителю за подписью Директора департамента по административно-правовым вопросам и управлению персоналом или лицом его замещающим.

8.10 Мотивированный ответ на обращение направляется заявителю письмом, электронной почтой или вручается лично заявителю. Возможно одновременное использование нескольких способов отправки ответа.

9 Порядок устранения замечаний и нарушений, выявленных по обращениям работников

9.1 По всем высказанным жалобам и претензиям в обязательном порядке должны быть приняты возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей практике.

9.2 По итогам рассмотрения сообщений работников отделом по работе с персоналом совместно со структурным и/или функциональным подразделением, к деятельности которого оно относится, по решению уполномоченных лиц может разрабатываться план мероприятий по устранению нарушений в будущем, с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц, и готовится ответ по поступившим сообщениям.

9.3 Координация данной работы возлагается на отдел по работе с персоналом.

Разработал:

Начальник отдела по
работе с персоналом

Туртбаева Л.О.


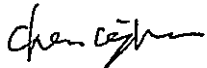








Подпись

" 14 " 01 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Наименование документа: Р-02-02-01 Регламент рассмотрения жалоб и предложений от работников ТОО «ПКОП»

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
1	2	3	4
Технический директор	Баатов Б.Б.		23.01.18г.
Главный инженер	Чэнь Цинкунь		25-01-2018
Главный технический руководитель по ОТ – Директор Департамента ОТБ и Э	Досумбеков Н.К.		24.01.18г.
Директор по административно-правовым вопросам и управлению персоналом	Аширбаева Г.М.		23.01.2018г.
Менеджер по трудовым ресурсам и обучению	Косокина Т.С.		18.01.18г.
Начальник юридического отдела	Акбердиев Р.Ф.		18.01.18г.
Начальник отдела по ИСУ	Никоненко Е.В.		18.01.2018г.
Главный юрисконсульт	Маханбетов К.Ж.		17.01.2018г.

