



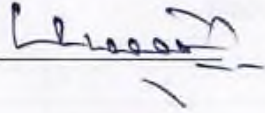


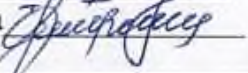
БЕКІТЕМІН
«Жәңгір хан атындағы Батыс
Қазақстан аграрлық - техникалық
университеті» БҚАТ
басқарма ұйымының ректоры
А.М. Наметов
« 01 » _____ 2022 ж.

ПРОЦЕСС КАРТАСЫ

Тұтынушылардың шағымдарын, талаптарын қарау

СМЖ.09.ПК.01

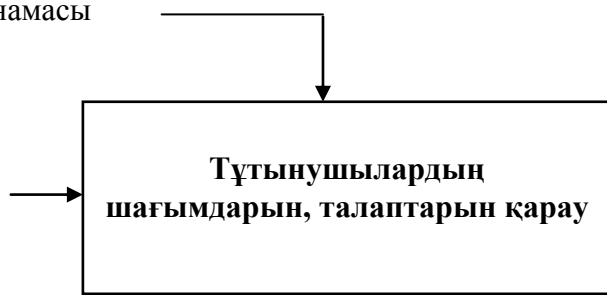
Басылым № 08
Дана № _____

Дайындалды: 25.08.2022 ж. Е.Б. Ихсанов 	Келісілді: 31.08.2022 ж. Ө.Б. Таубаев  Е.К. Таскалиев  М.Ж. Алмагамбетова 	Енгізілді: 02.09.2022 ж. 03.09.2019ж. СМЖ.09.ПК.01 орнына. Қайта қаралуы: 02.09.2025 ж.
---	--	--

Процестің мақсаты: Университет қызметінің Қазақстан Республикасы қолданыстағы заңнамасы нормаларына сәйкестігі

Басқару: Қазақстан Республикасының Заңнамасы

Кіріс мәліметтер:
Хаттар, шағымдар, баяндамалық жазбалар



Шығыс мәліметтер:
Бұйрықтар, шарттар, хаттар, жауаптар

Ресурстар:
АЖ Параграф, Әділет

Жауапкершілік пен өкілеттіктері: Тұтынушылардың шағымдары мен талаптарын тиісті және уақытылы қаралуына бақылау жасау

Үдерістің нәтижелік критерийлері: Тұтынушылардың негізді шағымдарының, талаптарының азаюы немесе болмауы және олардың

оң шешілуі жағдайларының мөлшері

Үдерісті басқару және мониторинг (бағалау) әдістері: Қойылған талаптарды есептеу және сараптау

Тәуекел деңгейі: Шағымдарды, талаптарды қарау мерзімдерін сақтамау. Шағымдарды, талаптарды қанағаттандырудың мүмкін еместігі

Өзгерістер				
№	Енгізілген мерзімі	Парақ нөмірі	Дайындаушы	
			Тегі, аты, әкесінің аты	Қолы



УТВЕРЖДАЮ
Председатель правления, ректор
НАО «Западно-Казахстанский
аграрно-технический
университет имени Жәңгір хана»
_____ А.М. Наметов
« 01 » _____ 2022 г.

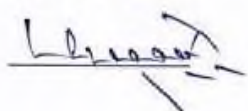

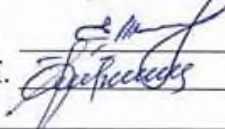


КАРТА ПРОЦЕССА

Рассмотрение жалоб, претензий потребителей

СМК.09.КП.01

Редакция № 08
Экземпляр № _____

Разработано: 25.08.2022г. Ихсанов Е.Б. 	Согласовано: 31.08.2022г. Таубаев У.Б.  Таскалиев Е.К. Алмагамбетова М.Ж. 	Введено: 02.09.2022г. Взамен: СМК.09.КП.01 от 03.09.2019г. Пересмотр: 02.09.2022г.
---	---	--

Цель процесса: Соответствие деятельности университета нормам действующего законодательства Республики Казахстан

Управление: Законодательство Республики Казахстан

Входные данные:

Письма, жалобы, докладные записки

Рассмотрение жалоб, претензий потребителей

Выходные данные:

Приказы, договоры, письма, ответы

Ресурсы:

ИС Параграф, Эділет

Ответственность и полномочия: Контроль за надлежащим и своевременным рассмотрением жалоб и претензий потребителей

Критерии результативности процесса: Уменьшение или отсутствие обоснованных жалоб, претензий потребителей и количества случаев их положительного разрешения

Методы мониторинга и измерений процесса: Учет и анализ предъявленных претензий

Уровень риска: Несоблюдение сроков рассмотрения жалоб, претензий. Невозможность удовлетворения жалоб, претензий

Изменения				
№	Дата введения	Номера страниц	Разработчик	
			ФИО	Подпись