

УТВЕРЖДЕНО

Решением Советом директоров  
ПАО «Уралкалий»  
(Протокол № 390 от 19.03.2021г.)

## **ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ПРОДУКЦИИ ПАО «УРАЛКАЛИЙ»**

Политика в области управления обращениями по продукции ПАО «Уралкалий» (далее – «Политика») разработана с целью формирования надлежащей среды взаимодействия с заинтересованными сторонами и продвижению связанных с этим деловых норм и принципов. Настоящая Политика призвана информировать все заинтересованные стороны о позиции ПАО «Уралкалий» и его дочерних компаний (здесь и далее вместе именуемые «Уралкалий» или «Компания») по отношению к поступающим обращениям, связанным с поставляемой продукцией. Политика распространяет свое действие на всех работников Компании вне зависимости от занимаемой ими должности.

Мы уверены, что своевременное, внимательное и ответственное реагирование на поступающие обращения необходимы для сохранения и повышения удовлетворенности потребителей продукции и упрочняет позиции ПАО «Уралкалий» на мировом и внутреннем рынках.

**Наша цель** – удовлетворенность потребителей процессом рассмотрения их обращений.

**В своей деятельности в области управления обращениями мы руководствуемся следующими принципами:**

- ориентация на потребителей, реализуемая на основе постоянного изучения и анализа их требований и ожиданий;
- открытость для обратной связи и готовность принимать на себя обязательства предпринимать необходимые действия по урегулированию обращений;
- идентификация и распределение необходимых ресурсов для достижения результативности и эффективности работы с обращениями;
- постоянное улучшение процесса работы с обращениями на основании регулярного анализа процесса.

**Для достижения своей цели мы обеспечиваем:**

- внимательный и беспристрастный анализ всех поступающих обращений, независимо от их источника и способа информирования;
- соблюдение оговоренных сроков рассмотрения обращений;
- разработку и реализацию эффективных корректирующих действий по обоснованным обращениям.

Настоящая Политика является публичной. Доведение, распространение и обеспечение доступности использования настоящей Политики осуществляется в установленном порядке путем информирования работников Компании и публикации на внутренних и внешних информационных ресурсах Компании.