

Кыргызстандарт		Издание № 6	Edition #	Kyrgyzstandard	
Лаборатория национальных эталонов ЦСМ при МЭК КР		Дата введения 17.02.2023		Laboratory of national standards CSM under MEC KR	
P 7.9	Претензии	Страница 1 из 4	Date of issue Page	P 7.9	Complaints

Одобрено/ Approved	№ издания/ Edition #	№ изменённых разделов/ Modified paragraphs #
25.02.2020	2	Ph. 2, 3
18.06.2021	3	Ph. 2
24.01.2022	4	Ph. 2
14.10.2022	5	The whole document
17.02.2023	6	Ph. 1

Кыргызстандарт		Издание № 6	Edition #	Kyrgyzstandard	
Лаборатория национальных эталонов ЦСМ при МЭК КР		Дата введения 17.02.2023		Laboratory of national standards CSM under MEC KR	
P 7.9	Претензии	Страница 2 из 4	Date of issue Page	P 7.9	Complaints

1. Приём жалоб и претензий

Жалоба это - выражение недовольства любым лицом или организацией, лаборатории по поводу деятельности или результатов этой лаборатории, когда ожидается ответ. [ИСТОЧНИК: ISO/IEC 17000:2020, 8.7]

В случае возникновения каких-либо жалоб и претензий к деятельности Кыргызстандарта, клиент может направить официальную жалобу в адрес организации. Письмо может быть направлено лично, через факс или по электронной почте. Все контакты размещены на главной странице сайта организации. В соответствии с законом КР «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 4 мая 2007 года № 67, **рассматриваются только жалобы направленные официально в письменном или электронном формате.**

1.2. Требования, предъявляемые к письменному (электронному) обращению

Гражданин в своем письменном (электронном) обращении в обязательном порядке указывает наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, контактный телефон (домашний, мобильный или рабочий).

Заявление, жалоба гражданина должны быть обоснованными. В случае необходимости, к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы гражданина.

2 Регистрация претензий

Все претензии и жалобы, регистрируются в качестве входящей корреспонденции организации (в письменном или электронном формате)

1. Receive complaints

Complaint expression of dissatisfaction by any person or organization to a laboratory, relating to the activities or results of that laboratory, where a response is expected [SOURCE: ISO/IEC 17000:2020, 8.7].

In case of any complaints and claims to the activities of Kyrgyzstandard, the client can send a formal complaint to the organization. The letter may be sent in person, by fax or by e-mail. All contacts are posted on the main page of the organization's website. In accordance with the Law of the Kyrgyz Republic “On the Procedure for Considering Citizens’ Appeals” dated May 4, 2007 No. 67, **only complaints sent officially in written or electronic format are considered.**

1.2 2. Requirements for a written (electronic) appeal

A citizen in his written (electronic) appeal must indicate the name of the organization to which he sends a written appeal, or the last name, first name, patronymic of the relevant official, or the position of the corresponding person, as well as his last name, first name, patronymic (the last one, if any), postal the address to which the response should be sent, sets out the essence of the proposal, application or complaint, puts a personal signature and date, contact phone number (home, mobile or work).

The application, complaint of a citizen must be substantiated. If necessary, they are accompanied by documents confirming the arguments of the citizen.

2 Registration of complaints

All claims and complaints are registered as incoming correspondence of the organization (in written or electronic format) within one working day from

Кыргызстандарт		Издание №	6	Edition #	Kyrgyzstandard	
Лаборатория национальных эталонов ЦСМ при МЭК КР		Дата введения	17.02.2023		Laboratory of national standards CSM under MEC KR	
P 7.9	Претензии	Страница	3 из 4	Date of issue Page	P 7.9	Complaints

в течение одного рабочего дня с момента поступления.

В течение 3-х рабочих дней жалоба направляется на рассмотрение в подразделение, в отношении которого она получена, для проверки ее обоснованности. Это подразделение в течение 3 рабочих дней после получения письменного (электронного) обращения направляет гражданину электронное сообщение-уведомление о принятии его обращения к рассмотрению с указанием даты и времени поступления, присвоенного входящего номера и соответствующих справочных телефонов.

3.Сроки рассмотрения письменного (электронного) обращения

Письменное (электронное) обращение, поступившее в организацию, рассматривается в течение 14 рабочих дней со дня регистрации письменного (электронного) обращения.

4. Порядок рассмотрение претензий

Претензия рассматривается комиссией, в состав которой входят **руководители других, не вовлечённых в деятельность, связанную с жалобой, подразделений.** Председателем комиссии назначается руководитель вышестоящего подразделения, в отношении которого получена жалоба. Результаты рассмотрения жалобы регистрируются в форме P 7.9_F1 Рассмотрение жалобы.

Если жалоба является необоснованной, то незамедлительно готовится ответ жалобщику с указанием причин, по которым жалоба была признана необоснованной.

Если жалоба признаётся обоснованной, то подразделение незамедлительно выполняет действия по рассмотрению, анализу и принятию корректирующих действий, направленных в первую очередь на устранение самой жалобы, а во-вторых на устранение причин, повлекших за собой жалобу.

the date of receipt.

Within 3 working days, the complaint is sent for consideration to the subdivision in respect of which it was received, to verify its validity. This subdivision, within 3 working days after receiving a written (electronic) application, sends an electronic message to the citizen notifying him of the acceptance of his application for consideration, indicating the date and time of receipt, the assigned incoming number and the corresponding reference phones.

3. Deadlines for consideration of a written (electronic) appeal

A written (electronic) appeal received by the organization is considered within 14 working days from the date of registration of a written (electronic) appeal.

4. Procedure for consideration of claims

The claim is considered by the commission, which includes **the heads of other departments not involved in the activities related to the complaint.** The chairman of the commission is the head of the higher division in respect of which the complaint has been received. The results of the complaint review are recorded in form P 7.9_F1 Complaint review.

If the complaint is unfounded, is immediately prepared the answer to the complainant with an indication of the reasons for which the complaint was declared unfounded.

If the complaint is valid, the laboratory immediately performs investigation, analysis and corrective and preventive actions, aimed primarily to eliminating the complaint itself, and secondly at eliminating the causes, which gave the complaint.

Кыргызстандарт		Издание №	6	Edition #	Kyrgyzstandard	
Лаборатория национальных эталонов ЦСМ при МЭК КР		Дата введения	17.02.2023		Laboratory of national standards CSM under MEC KR	
P 7.9	Претензии	Страница	4 из 4	Date of issue Page	P 7.9	Complaints

По результатам проведённой работы председатель комиссии готовит ответ в письменной форме, оформленный от лица высшего руководства организации, и при необходимости, другие сопроводительные документы. Письмо-ответ регистрируется в качестве исходящей корреспонденции организации.

Based on the results of the work carried out, the chairman of the commission prepares a written response, drawn up on behalf of the top management of the organization, and, if necessary, other accompanying documents. The response letter is registered as outgoing correspondence of the organization.