

Кыргызстандарт		Издание №	2	Басылышы №	Кыргызстандарт	
P 7.9	Жалобы, претензии и апелляция	Дата введения	05.02.2025	Киргизүү күнү	P 7.9	Дооматтар
		Страница	1 из 5	Бет		

Одобрено/ Бекитилди	№ издания/ Басылышы №	№ изменённых разделов/ өзгөртүлгөн бөлүктөрдүн №	Приказ об утверждении / бекитүү жөнүндө буйругу
27.07.2023	1		28.07.2023, директор Нурматов
24.02.2025	2	1.Заменен термин «жалоба» раздел 1 2.Добавлен раздел 5	24.02.2025, директор Нурматов

Кыргызстандарт		Издание №	2	Басылышы №	Кыргызстандарт	
P 7.9	Жалобы, претензии и апелляция	Дата введения	05.02.2025	Киргизүү күнү	P 7.9	Дооматтар
		Страница	2 из 5	Бет		

1. Приём жалоб и претензий

Жалоба/претензия (complaint): выражение неудовлетворенности лицом или организацией, лаборатории со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа. [ИСТОЧНИК: ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000— 2022, 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) в течение одного рабочего дня с момента поступления.

В течение 3-х рабочих дней жалоба направляется на рассмотрение в

1. Даттануулар жана дооматтарды кабыл алуу

Даттануу / доомат : адамдын же уюмдун, лабораториянын жооп күтүп жаткан адам же уюм тарабынан нааразычылыгын билдирүү.. [БУЛАК: ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000— 2022, 8.7]

Кыргызстандарттын ишине карата кандайдыр бир даттануулар жана дооматтар пайда болгон учурда, кардар расмий даттанууну уюмдун дарегине жөнөтө алат. Кат жеке өзү, факс же электрондук почта аркылуу жөнөтүлүшү мүмкүн. Бардык байланыштар уюмдун веб-сайтынын башкы бетинде жайгашкан. Кыргыз Республикасынын "Жарандардын кайрылууларын кароо тартиби жөнүндө" мыйзамына ылайык 4-май 2007-жыл №67, расмий түрдө жазуу жүзүндө же электрондук форматта жөнөтүлгөн арыздар гана каралат.

1.2. Жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылууга коюлуучу талаптар

Жаран өзүнүн жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылуусунда жазуу жүзүндө кайрылган уюмдун аталышын же тиешелүү кызмат адамынын фамилиясын, атын, атасынын атын, же болбосо тиешелүү адамдын кызмат ордун, ошондой эле өзүнүн фамилиясын, атын, атасынын атын (Эгер бар болсо), жооп жөнөтүлүүгө тийиш болгон почта дарегин милдеттүү түрдө көрсөтөт, сунуштун, арыздын же даттануунун маңызын баяндайт, жеке кол тамгасын жана датасын, байланыш телефонун (үй, мобилдик же жумушчу) коет.

Жарандын арызы, даттануусу негиздүү болууга тийиш. Зарыл болгон учурда аларга жарандын жүйөлөрүн ырастаган документтер тиркелет.

2 Дооматтарды каттоо

Бардык дооматтар жана даттануулар уюмдун кириш корреспонденциясы катары (жазуу жүзүндө же электрондук форматта) келип түшкөн учурдан тартып бир жумушчу күндүн ичинде катталат. Даттануу 3 жумушчу күндүн ичинде анын негиздүүлүгүн текшерүү үчүн аны алган бөлүмгө кароого жиберилет. Бул бөлүм жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылууну алгандан кийин 3 жумушчу күндүн ичинде жаранга келип түшкөн датасын жана убактысын,

Кыргызстандарт		Издание №	2	Басылышы №	Кыргызстандарт	
P 7.9	Жалобы, претензии и апелляция	Дата введения	05.02.2025	Киргизүү күнү	P 7.9	Дооматтар
		Страница	3 из 5	Бет		

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.

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.

ыйгарылган кириш номерин жана тиешелүү маалымдама телефондорун көрсөтүү менен анын кайрылуусу кароого кабыл алынгандыгы жөнүндө Электрондук билдирүү-билдирүү жөнөтөт.

3.Жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылууну кароонун мөөнөттөрү

Уюмга келип түшкөн жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылуу жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылуу катталган күндөн тартып 14 жумушчу күндүн ичинде каралат.

4. Тартиби дооматтарды кароо

Доо арыз даттануу менен байланышкан ишке катышпаган башка бөлүмдөрдүн жетекчилери кирген комиссия тарабынан каралат. Комиссиянын төрагасы болуп даттануу алынган жогору турган бөлүмдүн жетекчиси дайындалат. Даттанууну кароонун жыйынтыктары ТЦМ формасында катталат 7. 9_КӨРСӨТКҮЧТӨР F1 даттанууну кароо.

Эгерде даттануу негизсиз болуп саналса, анда даттанууга негизсиз деп табылган себептерди көрсөтүү менен даттануучуга токтоосуз жооп даярдалат.

Эгерде даттануу негиздүү деп табылса, анда бөлүм биринчи кезекте даттануунун өзүн жоюуга, экинчиден даттанууга алып келген себептерди жоюуга багытталган түзөтүүчү аракеттерди кароо, талдоо жана кабыл алуу боюнча аракеттерди токтоосуз аткарат. Жүргүзүлгөн иштин жыйынтыгы боюнча комиссиянын төрагасы уюмдун жогорку жетекчилигинин атынан жазуу жүзүндө жазылган жоопту жана зарыл болгон учурда башка коштоочу документтерди даярдайт. Жооп каты уюмдун чыгуучу кат-каттары катары катталат.

Кыргызстандарт		Издание №	2	Басылышы №	Кыргызстандарт	
P 7.9	Жалобы, претензии и апелляция	Дата введения	05.02.2025	Киргизүү күнү	P 7.9	Дооматтар
		Страница	4 из 5	Бет		

5. Апелляция (appeal): Запрос от лица или организации, предоставляющего(ей) или являющегося(ей)ся лицом или организацией, лабораторией о пересмотре решения (7.2), принятого этим органом в отношении данного объекта. [ИСТОЧНИК: ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000— 2022, 8.6].

6.Порядок проведения апелляции

По итогам поступления каких-либо жалоб и претензий к деятельности ТО Кыргызстандарта, и вынесенного решения клиент может не согласиться с решением ТО и направить на официальную апелляцию (повторные обращения в вышестоящий орган) в Кыргызстандарт.

Письмо может быть направлено лично, через факс или по электронной почте. Все контакты размещены на главной странице сайта организации.

Рассматриваются только обращения, направленные официально в письменном или электронном формате.

Создается комиссия (утвержденная приказом) из состава специалистов по необходимым областям и возглавляется руководством Кыргызстандарта.

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.

По результатам проведённой работы комиссия готовит ответ (**решение**) в письменной форме, оформленный от лица высшего руководства организации, и при необходимости, другие сопроводительные документы. Письмо-ответ регистрируется Кыргызстандартом в качестве исходящей корреспонденции организации.

5. Апелляция(appeal): ошол объектиге карата ушул орган тарабынан кабыл алынган чечимди(7.2) кайра кароо жөнүндө адам же уюм, лаборатория тарабынан берген же берген адамдан же уюмдан суроо-талап. [БУЛАК: ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000— 2022, 8.6].

6.Апелляцияны өткөрүү тартиби

Кыргызстандарттын ишине карата кандайдыр бир даттануулар жана дооматтар келип түшкөн жана чыгарылган чечимдин жыйынтыгы боюнча кардар ТО чечимине макул болбой, расмий апелляцияга (жогору турган органга кайталанган кайрылуулар) Кыргызстандартка жөнөтө алат.

Кат жеке өзү, факс же электрондук почта аркылуу жөнөтүлүшү мүмкүн. Бардык байланыштар уюмдун веб-сайтынын башкы бетинде жайгашкан. Расмий түрдө жазуу жүзүндө же электрондук форматта жөнөтүлгөн кайрылуулар гана каралат.

Зарыл облустар боюнча адистердин курамынан комиссия түзүлөт (буйрук менен бекитилет) жана аны Кыргызстандарттын жетекчилиги жетектейт.

Эгерде даттануу негизсиз болуп саналса, анда даттанууга негизсиз деп табылган себептерди көрсөтүү менен даттануучуга токтоосуз жооп даярдалат.

Эгерде даттануу негиздүү деп табылса, анда бөлүм биринчи кезекте даттануунун өзүн жоюуга, экинчиден даттанууга алып келген себептерди жоюуга багытталган түзөтүүчү аракеттерди кароо, талдоо жана кабыл алуу боюнча аракеттерди токтоосуз аткарат.

Жүргүзүлгөн иштин жыйынтыгы боюнча комиссия уюмдун жогорку жетекчилигинин атынан жазуу жүзүндө таризделген жоопту (чечимди) жана зарыл болгон учурда башка коштоочу документтерди даярдайт. Жооп кат Кыргызстандарт тарабынан уюмдун корреспонденциясы катары катталат.

Кыргызстандарт		Издание №	2	Басылышы №	Кыргызстандарт	
P 7.9	Жалобы, претензии и апелляция	Дата введения	05.02.2025	Киргизүү күнү	P 7.9	Дооматтар
		Страница	5 из 5	Бет		