

ЦВДЭ	Рассмотрение жалоб	П-7.9		Даттанууларды кароо	ВДЭБ
		Издание №	2		
		Чыгарылыш №			
		Дата введения	22.07.2024г.		
		Киргизилген күнү			
		Страница/Бети	1 из 5		

Утверждено/Бекитилген	Разработано/Иштелип чыккан	Согласование с ответственными/ Жооптуулар менен макулдашуу
Директор ЦВДЭ	Менеджер по качеству ЦВДЭ	

_____ А.К. Джунушбаев

_____ К.А. Курманова

Дата/Куну: _____

Издание №/ Чыгарылыш №	Дата введения/ Киргизилген күнү:	Изменения/Өзгөрүүлөр
1	01.03.2023г.	Взамен ППС-7.9 и ПЦЮ-7.9
2	22.07.2024г.	В разделе 2 «Общие положения» описан порядок обеспечения доступа всем заинтересованным сторонам с процессом обращения ЦВДЭ с поступившими на его деятельность жалобами. В разделе 2 «Оценка обоснованности жалобы. Расследование жалобы» уточнены лица, утверждающие решение рассмотрения жалобы.

ЦВДЭ	Рассмотрение жалоб	П-7.9		Даттанууларды кароо	ВДЭБ
		Издание №	2		
		Чыгарылыш №			
		Дата введения	22.07.2024г.		
		Киргизилген күнү			
		Страница/Бети	2 из 5		

1. Область применения

Настоящая процедура устанавливает порядок управления жалобами/претензиями (далее по тексту – жалоба) на лабораторную деятельность Центра ветеринарной диагностики и экспертизы (ЦВДЭ) включая все его территориальные подразделения в рамках выполнения требований международного стандарта ГОСТ ISO/IEC 17025-2019.

Требования настоящей процедуры обязательны для всего персонала ЦВДЭ/ЗВЛ/РВЛ, задействованных в процессе рассмотрения жалоб.

2. Общие положения

Целью настоящей процедуры является быстрое разрешение возникающих проблем, связанных с лабораторной деятельностью, на которую поступила жалоба независимо от того кто они были получены: заказчиков, государственных органов, от юридических или физических лиц. Это включает выявление причин возникновения проблемы, ее рассмотрение и принятие необходимых мер для ее устранения или предотвращения повторения в будущем.

Наиболее распространенным примером жалобы является выражение заказчиком или собственником животных несогласие с положительными результатами выявления того или иного заболевания.

Жалоба (претензия) – это выражение неудовлетворенности деятельностью или результатами лаборатории с ожиданием ответа.

Процесс рассмотрения жалоб предоставляется в публичный доступ через сайт ЦВДЭ, а также в бумажном носителе в отделе приема проб и может быть получен любой заинтересованной стороной по их запросу.

1. Колдонуу аймагы

Бул жол-жобо Ветеринардык диагностика жана экспертиза борборунун (ВДЭБ) лабораториялык ишмердигине, анын ичинде анын бардык аймактык бөлүмдөрүнө карата даттанууларды/доолорду (мындан ары - даттануу) эл аралык ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 стандартынын талаптарын аткаруунун алкагында кароо тартибин белгилейт.

Бул жол-жобонун талаптары даттанууларды кароо процессине катышкан бардык ВДЭБ/ЗВЛ/РВЛ кызматкерлери үчүн милдеттүү болуп саналат.

2. Жалпы жоболор

Бул жол-жобонун максаты – кардарлардан, мамлекеттик органдардан, юридикалык же жеке жактардан кимден түшкөнүнө карабастан, алар боюнча даттануулар келип түшкөн лабораториялык иш-аракеттерге байланыштуу пайда болгон көйгөйлөрдү тез арада чечүү. Бул көйгөйдүн себептерин аныктоо, аны чечүү жана аны жоюу же келечекте анын кайталанышына жол бербөө үчүн зарыл чараларды көрүүнү камтыйт.

Даттануунун эң кеңири таралган мисалы - бул белгилүү бир ооруну аныктоонун оң натыйжалары менен макул эместигин билдирген кардар же мал ээси.

Даттануу (доо) – жооп күтүү менен лабораториянын ишине же натыйжаларына канааттанбагандыгын билдирүү.

Даттанууларды кароо процесси ВДЭБ веб-сайты аркылуу, ошондой эле үлгүлөрдү кабыл алуу бөлүмүндө кагаз жүзүндө жалпыга жеткиликтүү болот жана аны каалаган кызыкдар тараптардын суроо-талабы боюнча ала алат.

ЦВДЭ	Рассмотрение жалоб	П-7.9		Даттанууларды кароо	ВДЭБ
		Издание №	2		
		Чыгарылыш №			
		Дата введения	22.07.2024г.		
		Киргизилген күнү	3 из 5		
		Страница/Бети			

3. Прием и регистрация жалобы, а также решений по ним

В соответствии с законом Кыргызской Республики “О порядке рассмотрения обращений граждан” от 4 мая 2007 года № 67 жалобы могут быть направлены:

- в письменной форме официальным письмом в ЦВДЭ/ЗВЛ/РВЛ;
- направлены по телефону в приемную ЦВДЭ/начальнику ЗВЛ/РВЛ;
- по электронной почте (электронное обращение);
- личным обращением к директору ЦВДЭ или начальнику ЗВЛ/РВЛ.

Жалоба, которая направляется непосредственно в отдел, выполняющий исследования рассмотрению не подлежит!

ЦВДЭ, а также любое его территориальное подразделение ведет регистрацию жалоб и действий по ним в Журнал регистрации жалоб (Ф.1-П-7.9), независимо от способа получения жалобы. Журнал регистрации жалоб (Ф.1-П-7.9) ведут в ЦВДЭ – Менеджер по качеству ЦВДЭ, а в ЗВЛ/РВЛ - ответственные по СМ ЗВЛ/РВЛ.

Каждое официальное письмо с жалобой, кроме этого, регистрируется в журнале входящей корреспонденции делопроизводителем ЦВДЭ и/или уполномоченным лицом ЗВЛ/РВЛ.

В случае, когда жалоба оказалась обоснованной, то ЦВДЭ/ЗВЛ/РВЛ инициирует процедуру по управлению несоответствующей работой (П-7.10,8.7) и принимает все необходимые корректирующие действия по устранению выявленных несоответствий в своей деятельности.

4. Оценка обоснованности жалобы. Расследование жалобы

После получения жалобы, приказом руководителя ЦВДЭ/ЗВЛ/РВЛ создается комиссия по расследованию жалобы. В состав комиссии включаются следующие специалисты, которые не принимали участия в

3. Даттанууну кабыл алуу жана каттоо, алар боюнча чечимдер

“Жарандардын кайрылууларын кароонун тартиби жөнүндө” Кыргыз Республикасынын 2007-жылдын 4-майындагы № 67 Мыйзамына ылайык даттануулар төмөнкүдөй жөнөтүлүшү мүмкүн:

- жазуу жүзүндө ВДЭБ/ЗВЛ/РВЛге расмий кат менен;
- телефон аркылуу ВДЭБдин кабыл алуу пунктуна/ЗВЛ/РВЛ начальнигине жөнөтүлөт;
- электрондук почта аркылуу (электрондук кайрылуу);
- ВДЭБдин директоруна же ЗВЛ/РВЛ начальнигине жеке кайрылуу.

Түздөн-түз изилдөө жүргүзгөн бөлүмгө жөнөтүлгөн арыз каралбайт!

ВДЭБ, ошондой эле анын кайсы болбосун аймактык бөлүмдөрү даттанууларды жана алар боюнча аракеттерди даттанууларды кабыл алуу ыкмасына карабастан (Ф.1-П-7.9) “Даттанууларды каттоо журналына” каттайт. “Даттанууларды каттоо журналын” (Ф.1-П-7.9) ВДЭБде Сапат боюнча менеджери, ал эми ЗВЛ/РВЛда БС боюнча жооптуу адамдар жүргүзөт.

Ар бир расмий даттануу каты, кошумча түрдө, ВДЭБ кагаз иштери боюнча кызматкери жана/же ЗВЛ/РВЛдын ыйгарым укуктуу адамы тарабынан кириш корреспонденциялар журналында катталат.

Даттануу негиздүү деп табылган учурда, ВДЭБ/ЗВЛ/РВЛ шайкеш келбеген иштерди башкаруу жол-жобосунун (П-7.10,8.7) негизинде ишти баштап жана анын ишиндеги аныкталган карама-каршылыктарды жоюу үчүн бардык зарыл болгон оңдоочу чараларды көрөт.

4. Даттануунун негиздүүлүгүн баалоо. Даттанууну иликтөө

Даттанууну кабыл алгандан кийин ВДЭБ/ЗВЛ/РВЛ жетекчисинин буйругу менен даттанууну текшерүү үчүн комиссия түзүлөт. Комиссиянын курамына баштапкы лабораториялык иш-чараларга катышпаган төмөнкү

ЦВДЭ	Рассмотрение жалоб	II-7.9		Даттанууларды кароо	ВДЭБ
		Издание №	2		
		Чыгарылыш №			
		Дата введения	22.07.2024г.		
		Киргизилген күнү	4 из 5		
		Страница/Бети			

проведении первоначальной лабораторной деятельности:

- заведующий отделом, на деятельность или результаты которого направлена жалоба;
- МК ЦВДЭ или ОСМ ЗВЛ/РВЛ;
- другие компетентные специалисты по рассматриваемому вопросу.

Если жалоба касается недовольства результатами, то в комиссию включают также представителя заказчика - ветеринарного инспектора или хозяина животного.

После создания комиссии, комиссия первоначально расследует обоснованность жалобы. Если для решения об обоснованности жалобы, требуется провести повторное исследование, то отбор проб производится комиссионно и анализ проводится в присутствии заказчика. Отобранные образцы направляются на исследования в соответствующий отдел ЦВДЭ. При поступлении жалобы на лабораторную деятельность ЗВЛ/РВЛ - повторные исследования отобранных комиссионно образцов проводятся на базе ЦВДЭ.

В том случае, если комиссионно отобранные образцы подтвердят ранее полученные результаты, с которыми не согласен заказчик, жалоба признается необоснованной.

В случае необоснованной жалобы, жалобщику предоставляется протокол испытаний комиссионно отобранных проб. В этом случае, дальнейшее рассмотрение жалобы прекращается.

Письменное (электронное) обращение жалобщика подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления.

Рассмотрение и предоставление ответа по жалобе должно быть предоставлено в срок не позднее 14 рабочих дней со дня регистрации письменного (электронного) обращения.

В случае если для разрешения жалобы необходимо проведение специальной проверки (экспертизы), истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 календарных дней. Решение о продлении срока рассмотрения жалобы

адистер кирет:

- ишине же натыйжаларына даттануу жиберилген бөлүмдүн башчысы;
- ВДЭБдин сапат боюнча менеджери же ЗВЛ/РВЛдин БС боюнча жооптуу адамы;
- каралып жаткан маселе боюнча башка компетенттүү адистер.

Эгерде даттануу натыйжаларга канааттанбагандыкка тиешелүү болсо, анда комиссиянын курамына кардардын өкүлү – ветеринардык инспектор же малдын ээси да кирет.

Комиссия түзүлгөндөн кийин комиссия алгач даттануунун негиздүүлүгүн текшерет. Эгерде даттануунун негиздүүлүгү жөнүндө чечим кабыл алуу үчүн кайталап изилдөө талап кылынса, анда үлгү алуу комиссиялык негизде жүргүзүлөт жана кийинки изилдөөлөр кардардын катышуусунда жүргүзүлөт. Тандалган (алынган) үлгүлөр изилдөө үчүн ВДЭБдин тиешелүү бөлүмүнө жөнөтүлөт. ЗВЛ/РВЛдин лабораториялык иш-аракеттерине даттануу келип түшкөндө, комиссия тандап алган үлгүлөрдү кайталап изилдөө ВДЭБ тарабынан жүргүзүлөт.

Комиссия тарабынан тандалып алынган үлгүлөр, кардар макул болбогон мурда алынган натыйжаларды ырастаган учурда, даттануу негизсиз деп эсептелет.

Негизсиз даттануу болгон учурда арыз ээсине комиссия тарабынан тандалып алынган үлгүлөрдүн сыноо протоколу берилет. Мындай учурда даттанууну андан ары кароо токтотулат.

Арыздануучунун жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылуусу келип түшкөн күндөн тартып бир жумушчу күндүн ичинде милдеттүү түрдө катталууга тийиш.

Даттанууну кароо жана ага жооп берүү жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылуу катталган күндөн тартып 14 жумушчу күндөн кечиктирбестен берилүүгө тийиш.

Эгерде даттанууну чечүү үчүн атайын текшерүү (экспертиза) жүргүзүү, кошумча материалдарды суроо же башка чараларды көрүү зарыл болсо, даттанууларды чечүүнүн мөөнөтү, өзгөчө учурларда, узартылышы мүмкүн, бирок 30 календардык күндөн ашпоого тийиш. Даттанууну кароонун мөөнөтүн узартуу жөнүндө чечимди ВДЭБдин директору же

ЦВДЭ	Рассмотрение жалоб	П-7.9		Даттанууларды кароо	ВДЭБ
		Издание №	2		
		Чыгарылыш №			
		Дата введения	22.07.2024г.		
		Киргизилген күнү			
		Страница/Бети	5 из 5		

принимается директором ЦВДЭ или начальником ЗВЛ/РВЛ и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме до истечения 14 дневного срока.

Директор ЦВДЭ или начальник ЗВЛ/РВЛ, которые не участвовали в лабораторной деятельности и первоначальном расследовании жалобы, анализируют результаты рассмотрения жалобы и формально утверждают их. Таким образом, соблюдение независимости на этапе утверждения результатов позволяет обеспечить объективность и доверие к процессу рассмотрения жалоб. Это также способствует повышению уровня удовлетворенности заказчиков и укреплению репутации ЦВДЭ/ЗВЛ/РВЛ.

В случае обоснованной жалобы жалобщику предоставляется исчерпывающая информация о предпринятых действиях в виде официального Письма от имени директора ЦВДЭ/начальника ЗВЛ/РВЛ.

В случае если жалобщик не удовлетворен решением, полученным по результатам рассмотрения обращения, он имеет право подать жалобу в вышестоящую инстанцию или обжаловать решение в судебном порядке.

ЗВЛ/РВЛдин жетекчиси кабыл алат, жана ал чечим арыз ээсине 14 күндүк мөөнөт аяктаганга чейин жазуу жүзүндө (электрондук) билдирилет.

Лабораториялык иш-аракеттерге жана даттануу боюнча алгачкы иликтөөгө катышпаган ВДЭБдин директору же ЗВЛ/РВЛдин жетекчиси даттануунун жыйынтыктарын карап, аларды расмий түрдө бекитет. Ошентип, натыйжаларды бекитүү стадиясында көз карандысыздыкты сактоо даттанууларды кароо процессинде объективдүүлүктү жана ишенимди камсыз кылууга жардам берет. Бул ошондой эле кардарлардын канааттануусун жогорулатууга жана ВДЭБ/ЗВЛ/РВЛдын аброюн бекемдөөгө жардам берет.

Негиздүү даттануу болгон учурда, арыздануучуга ВДЭБдин директорунун/ЗВЛ/РВЛдын жетекчисинин атынан расмий кат түрүндө көрүлгөн аракеттер жөнүндө толук маалымат берилет.

Эгерде даттануучу даттанууну кароонун натыйжасында алынган чечимге канааттанбаса, ал жогору турган органга даттанууга же чечимге сот тартибинде даттанууга укугу бар.