



ачык акционердик коому
КЫРГЫЗТЕЛЕКОМ
открытое акционерное общество

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель председателя

Управления ОАО "Кыргызтелеком"

В.Г. Хван

04 2022г.

Правила рассмотрения жалоб и апелляций
(органа контроля - группы метрологии)

г. Бишкек

Содержание

1. Область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины и определения	3
4. Правила рассмотрения жалоб и апелляции	3
5. Действия по рассмотрению жалоб и апелляций	4
6. Рассмотрение жалоб и апелляций	5
7. Процесс рассмотрения жалоб и апелляций	5
8. Получение и регистрация жалобы и апелляции	6
9. Расследование жалоб и апелляций	7
10. Ответ на жалобу или апелляцию	7
11. Действия по управлению жалобой или апелляцией	7
12. Решения по жалобе или апелляции	8
13. Завершение действий по управлению жалобами или апелляциями	8
14. Анализ процесса рассмотрения жалоб и апелляций со стороны руководства	8
15. Сведения о внесении дополнений и изменений	9

1. Область применения

1.1 Настоящие правила разработаны на основе требований к системам менеджмента качества по ГОСТ ISO/IEC 17020-2013 и устанавливает правила и процедуры рассмотрения жалоб и апелляций

2. Нормативные ссылки

В настоящих Правилах использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Закон Кыргызской Республики от 4 мая 2007 г. №67 в редакции Законов Кыргызской Республики от 26 февраля 2008г. №16, от 15 июля 2009г. №214, от 3 мая 2011г. №17 «О порядке рассмотрения обращений граждан»;

- ГОСТ ISO/IEC 17020-2013 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов, проводящих инспекции»;

- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие требования».

3. Термины и определения

3.1 В настоящих Правилах применяются термины и определения, установленные в ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие требования».

3.1.1 Орган контроля-группа метрологии (Орган по оценке соответствия): Орган, оказывающий услуги по оценке соответствия.

3.1.2 Апелляция: Запрос представителя объекта оценки соответствия в Орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим Органом в отношении данного объекта.

3.1.3 Жалоба (претензия): Выражение неудовлетворенности деятельностью Органа по оценке соответствия, со стороны организации с ожиданием ответа.

4. Правила рассмотрения жалоб и апелляции (органа контроля - группа метрологии)

4.1 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций при проведении работ и оказании услуг.

ОАО «Кыргызтелеком» определил политику своих действий по вопросу жалоб и апелляций в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (Закон Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 3 мая 2011г. №17), которая заключается в:

- обеспечение беспристрастного рассмотрения каждой жалобы или апелляции и принятия по каждой из них обоснованного решения;

- обеспечение максимально коротких сроков рассмотрения жалоб и апелляций и принятия по ним решений;

 ОЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО КЫРГЫЗТЕЛЕКОМ открытое акционерное общество	ГРУППА МЕТРОЛОГИИ ОАО «Кыргызтелеком»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	КТ-ГМ-ПРЖА19
--	--	---	---------------------

- максимально возможное удовлетворение интересов как стороны, обратившейся с жалобой или апелляцией, так и интересов других заинтересованных в отношении данной жалобы или апелляции сторон при безусловном соблюдении установленных требований к деятельности ОАО «Кыргызтелеком», включая аккредитованные на его базе структуры;

- всемерном совершенствовании деятельности ОАО «Кыргызтелеком», включая аккредитованные на его базе структуры;

ОАО «Кыргызтелеком» обеспечивает право заказчиков на независимую жалобу или апелляцию согласно действующему законодательству Кыргызской Республики.

5. Действия по рассмотрению жалоб и апелляций

Действия по рассмотрению жалоб и апелляций включают в себя:

- поручение рассмотрения жалобы и апелляций лицам, не участвовавшим в работах, в отношении которых поступила данная жалоба или апелляция, и не принимавшим решений по результатам данных работ;

- подтверждение обратившейся стороне факта получения жалобы или апелляции и дальнейшее информирование данной стороны о ходе и результатах ее рассмотрения;

- анализ обоснованности жалобы или апелляции, выявление конкретных причин жалобы или апелляции, разработка (в т.ч. с учетом результатов предыдущих подобных жалоб и апелляций) адекватных ответных действий;

- выполнение соответствующих коррекций и корректирующих действий;

- принятие решения, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы или апелляции, лицом, ранее не имевшим отношения к предмету жалобы или апелляции;

- официальное уведомление заявителя жалобы или апелляции и других, задействованных в ее рассмотрении сторон об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции;

- документирование и регистрацию всех действий ОАО «Кыргызтелеком», включая аккредитованных на его базе структур, связанных с жалобами и апелляциями, включая разработанные и предпринятые ответные действия.

- обеспечение внедрения процесса работы с жалобами и апелляциями;

- обеспечение содействия распространению понимания процесса управления жалобами и апелляциями;

- обеспечение открытого доступа к информации о процессе управления и (жалобами) и апелляциями, т.е. предоставление информации обратившейся стороне о ходе и результатах рассмотрения данной жалобы или апелляции любым

№ издание	4	Дата	18.04.2022г.	Страница 4 из 9
-----------	---	------	--------------	-----------------



способом по выбору предъявителя жалобы или апелляции (устно, письменно, по электронной почте и т.д.);

- обеспечение проведения соответствующих действий, с целью устранения проблемы, предупреждения ее повторного возникновения и ведения регистрационных записей.

6. Рассмотрением жалобы или апелляции

Рассмотрением жалобы или апелляции занимаются курирующий руководитель группы метрологии-органа контроля и руководитель органа контроля с привлечением представителя юридического отдела. В их компетенцию входят:

- решение спорных вопросов в связи с заявками на проведение работ ;
- решение спорных вопросов в связи с выполнением (приостановлением) работ, сроках исполнения;
- решение разногласий между заявителем и ОАО «Кыргызтелеком», связанных с определением необходимой и достаточной номенклатуры нормативных документов, на соответствие которым проводились работы;
- решение спорных вопросов по выбору программы проведения работ;
- рассмотрение жалоб и апелляций к качеству предоставляемых услуг, включая морально-этические проблемы, возникшие между заказчиком и исполнителем.

В жалобе или апелляции как минимум должны присутствовать:

- наименование организации;
- изложение обстоятельств, послуживших основанием для предъявления жалобы или апелляции, и доказательства, подтверждающие их;
- ссылки на соответствующий нормативный акт или конкретные условия договора;
- сумма претензии с ее обоснованным расчетом;
- требования заявителя;
- иные сведения, необходимые для урегулирования спора;
- перечень прилагаемых к жалобе или апелляции документов.

7. Процесс рассмотрения жалоб и апелляций

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает в себя следующие элементы и методы:

- признания обоснованности, расследования жалобы или апелляции, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть приняты;
- сопровождение и регистрация жалобы или апелляции, включая действия, предпринимаемые для их удовлетворения;
- обеспечение того, что были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

Весь персонал непосредственно вовлеченный в процесс управления жалобами или апелляциями, несет ответственность за следующие действия:

- обеспечения доступности данных по жалобам или апелляциям для анализа со стороны высшего руководства;
- за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки жалобы или апелляции;
- соблюдение требований, установленной настоящей процедурой;
- представление необходимых записей по рассмотрению жалоб или апелляций и о принятых решениях;
- соблюдения требований к конфиденциальности в части его отношения к предъявителю жалобы или апелляции и ее предмету.

8. Получение и регистрация жалобы или апелляции

8.1 Жалобы и апелляции могут быть получены по почте, в виде электронного сообщения, вручены лично.

Поступившая жалоба или апелляция подлежит обязательной регистрации в «Регистрация входящей корреспонденции» в течение одного рабочего дня с момента поступления и направляется на рассмотрение Руководству ОАО «Кыргызтелеком».

Подтверждение получения лицу, предъявляющему жалобу или апелляцию осуществляет делопроизводитель после ее регистрации.

При получении жалобы или апелляции курирующий руководитель органа контроля проводит их первоначальную оценку, с целью определения:

- относится ли они к деятельности органа контроля, за которую он несет ответственность;
- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению претензии и апелляции;
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с жалобой или апелляцией.

Курирующий руководитель ставит на жалобу или апелляцию резолюцию, которая должна содержать:

- перечень лиц, ответственных за расследование жалобы или апелляции.

Необходимо учитывать, что анализ и расследование жалобы или апелляции должен проводиться лицом, не имевшим отношения к предмету жалобы или апелляции;

- сроки их исполнения (ответа);
- мероприятия по их расследованию (при необходимости);
- требуемые средства для их решения.

 ачык акционердик коому КЫРГЫЗТЕЛЕКОМ аккрыпте акционерное общество	ГРУППА МЕТРОЛОГИИ ОАО «Кыргызтелеком»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	КТ-ГМ-ПРЖА19
--	--	---	---------------------

Жалоба или апелляция с резолюцией передается делопроизводителем ответственным лицам для дальнейшего расследования и оценки, о чем делается соответствующая запись в журнале входящей корреспонденции.

9. Расследование жалоб и апелляций.

При расследовании жалобы или апелляции проводится сбор и проверка всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы или апелляции, расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой или апелляцией, доведение информации до сведения соответствующего персонала, подготовка предложений по последующим необходимым мероприятиям. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы или апелляции.

10. Ответ на жалобу или апелляцию

10.1 После расследования обстоятельств и данных по жалобе или апелляции главный метролог готовит материалы для принятия решения Руководством ОАО «Кыргызтелеком»:

- информацию, подтверждающую (не)обоснованность жалобы или апелляции;
- предложения по исправлению проблемы и (или) предупреждению их повторного появления в будущем (коррекция и корректирующие действия) с указанием сроков проведения и лиц, ответственных за реализацию предпринятых действий;
- предложения о целесообразности проведения повторной инспекции.

Если жалоба или апелляция не может быть немедленно удовлетворена, то руководство предпринимает все меры для ее решения, которые могут привести к наиболее эффективному результату в течение 14 рабочих дней со дня регистрации жалобы или апелляции.

В случаях если для решения необходимо проведение специальной проверки (экспертизы), истребование дополнительных материалов либо принятия других мер, сроки разрешения жалоб/апелляций могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 календарных дней. Решение об этом принимается Руководством ОАО «Кыргызтелеком» и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме.

11. Действия по управлению жалобой или апелляцией

11.1 Планирование, оформление, регистрация, проведение, контроль исполнения, ведения записей, принятие решений по предпринимаемым коррекции и корректирующим действиям осуществляется в установленном Законом порядке.

11.2 Все действия по управлению жалобой или апелляцией заносятся ответственным лицом в журнал регистрации жалоб и апелляций.

11.3 Орган контроля имеет документированный процесс получения, оценивания и принятия решения жалоб и апелляций.

11.4 Орган контроля ответственен за все решения на всех уровнях организации процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

11.5 Изучение и вынесение решений по апелляциям не является результатом дискриминационных действий.

12. Решения по жалобе и апелляции.

12.1. Решение, сообщаемое предъявителю жалобы или апелляции, должно быть принято лицом (ами) не имевшим (ими) отношения к предмету жалобы или апелляции после выполнения соответствующих действий.

Решения по жалобам и апелляциям принимает Руководство ОАО «Кыргызтелеком».

12.2 Принятое решение по жалобе или апелляции доводятся до предъявителя жалобы или апелляции в письменном виде и направляется с сопроводительным письмом с уведомлением в 3-х дневный срок со дня оформления решения по жалобе/апелляции.

13. Завершение действий по управлению жалобами и апелляциями.

13.1 Деятельность по управлению признается удовлетворительной, когда предъявитель жалобы или апелляции удовлетворен и принято заключительное решение.

13.2 Ответственное лицо формирует все документы, полученные в процессе работы и относящиеся к одной жалобы или апелляции в один файл.

13.3 Повторные жалобы/апелляции (письменные или электронные), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат если по ним имеются исчерпывающие материалы проверок и даны ответы установленном Законом порядке.

14. Анализ процесса рассмотрения жалоб и апелляций со стороны руководства

14.1 Вся собранная и зарегистрированная информация по жалобам и апелляциям анализируется высшим руководством при проведении анализа системы менеджмента, главным метрологом при планировании и проведения мониторинга, измерения, анализа и улучшения системы менеджмента качества.

РАЗРАБОТАНО:

Главный метролог

СОГЛАСОВАНО:

Начальник ЮО


 В.В. Гнатюк



А.И. Харсанова

 ачык акционердик коому КЫРГЫЗТЕЛЕКОМ акционерият обществос	ГРУППА МЕТРОЛОГИИ ОАО «Кыргызтелеком»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	КТ-ГМ-ПРЖА19
--	--	---	---------------------

Сведения о внесении дополнений и изменений		
Весь документ и/или № п. п. приложения	дата	№ изменения
Издание документа	26.12.2017	1
Идентификация документа	10.04.2019	2
№ п.п: 2; 4.1	09.02.2021	3
№ п.п: 4,1; 6; 8,1; 10,1; 12,1	18.04.2022	4