



Қазақстан Республикасы
Президентінің Іс басқармасы
Медициналық орталығының
«Санитариялық-эпидемиологиялық
сараптама орталығы»
директорының
2024 жылғы «17» 10
№ 170-2 бұйрығымен
БЕКІТІЛГЕН

БІЛІКТІЛІКТІ ТЕКСЕРУ ПРОВАЙДЕРІНІҢ ШАҒЫМДАР МЕН АРЫЗДАРДЫ БАСҚАРУ БОЙЫНША

САЯСАТЫ

II – 07

Келісілді:

Лауазымы

Директордың ұйымдастыру-өндірістік
қызмет жөніндегі орынбасары

Зертханалық зерттеулердің сапа
менеджменті департаментінің
директоры

Әзірлеген

Аты-жөні

Г.Е. Нусупбаева

Қолы

Күні

16.10.24

А.А. Раймбекова

16.10.24

Сапа жөніндегі менеджер

Д.С. Мукитанов

16.10.24

Астана қаласы



Қазақстан Республикасы Президентінің Іс басқармасы Медициналық орталығының «Санитариялық-эпидемиологиялық сараптама орталығы»РМК (бұдан әрі – Кәсіпорын) біліктілікті тексеру провайдерінің (бұдан әрі – БТП) қызметтерін көрсету кезінде өтініш берушілерден (БТ бағдарламаларына тапсырыс берушілер мен қатысушылардан) және басқа да мүдделі тараптардан шағымдардың және/немесе арыздардың туындау тәуекелдерін жоюға немесе азайтуға бағытталған шағымдар мен арыздарды басқару саясатын жүргізеді.

Осы шағымдар мен арыздарды басқару жөніндегі саясатты іске асыру кезінде Кәсіпорынның БТП мынадай ережелерді басшылыққа алады:

– Кәсіпорынның БТП «тапсырыс берушілермен кері байланысты ұйымдастыру» -03 IP(КМЖ) әзірленді және қолданылады-кез келген шағымдарды / арыздарды басқару бойынша бірыңғай рәсім;

– «Тапсырыс берушілермен кері байланысты ұйымдастыру» -03 IP(КМЖ) рәсімі Қазақстан Республикасы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің талаптарын ескере отырып жасалған;

– Кәсіпорынның БТП біліктілікті тексеру провайдері қызметтерінің жоғары сапасы, өтініш берушілердің (БТ бағдарламаларына тапсырыс берушілер мен қатысушылардың) және басқа да мүдделі тараптардың қанағаттану деңгейін арттыру, Кәсіпорынның БТП сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін арттыру жолымен шағымдардың/арыздардың, сондай-ақ кез келген жанжалды жағдайлардың туындау тәуекелдерін тұрақты негізде жояды немесе азайтады;

– Кәсіпорынның БТП барлық мүдделі тараптарға сұраныс бойынша, сондай-ақ сайтта <https://moseso.qr-pib.kz/ru/> Кәсіпорынның БТП әрекеттеріне шағым / арыз беру тәртібімен танысуға мүмкіндік береді;

– Кәсіпорынның БТП қызметіне қатысты барлық шағымдар мен арыздар міндетті тіркеуге және тәуелсіз объективті қарауға жатады;

– барлық шағымдар мен арыздар өтініш беруші үшін өтеусіз негізде қаралады, негізді шағымдар мен арыздарды жою жөніндегі барлық шығыстарды Кәсіпорынның БТП өзіне қабылдайды;

– Кәсіпорынның БТП міндетті түрде «Тапсырыс берушілермен кері байланысты ұйымдастыру» -03 IP(КМЖ) рәсінде белгіленген мерзімдерде өтініш берушілерді және басқа да мүдделі тараптарды шағымдарды / арыздарды қарау нәтижелері және қабылданған шешімдер туралы хабардар етеді.

Кәсіпорынның БТП басшылығы мен персоналы өз жұмысында осы шағымдар мен арыздарды басқару саясатымен және Кәсіпорынның БТП сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасын құрайтын бекітілген саясаттар мен рәсімдермен танысқан және жұмыста басшылыққа алады.

Құжаттың соңы