

**ПОЛИТИКА  
ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ**  
**ИЦ РГП на ПХВ «Национальный референтный центр по ветеринарии» КВК и Н МСХ РК**

Руководство и персонал РГП на ПХВ «Национальный референтный центр по ветеринарии» КВК и Н МСХ РК (далее НРЦВ) в своей деятельности в области испытания продукции определил Политику по рассмотрению жалоб от заказчиков и (или) других сторон, основанную на следующих принципах:

- уважать заказчика;
- гарантировать соблюдения прав законных интересов заявителей и (или) других сторон;
- не допускать проявления бюрократизма и волокиты при рассмотрении жалобы;
- эффективно и на достоверных фактах принимать решения по жалобам;
- соблюдать конфиденциальность при рассмотрении жалобы;
- жалобы рассматривать коллегиально, с участием всех заинтересованных сторон;
- принимать корректирующие и (или) предупреждающие меры по результатам рассмотрения жалоб;
- постоянно изучать требования и ожидания заказчика;
- непрерывно совершенствовать систему менеджмента;
- выполнять работы в срок, правильно с первого раза.

Каждый специалист НРЦВ, участвующий в процессе рассмотрения жалоб, ознакомлен и обязуется быть приверженным политике НРЦВ по рассмотрению жалоб и приложить все усилия для ее соблюдения.

Политика НРЦВ по рассмотрению жалоб понятна и доступна для всех сотрудников НРЦВ, заказчиков и заинтересованных лиц и размещена в доступном месте.

Руководство и персонал НРЦВ несут персональную ответственность за соблюдение положений данной политики.

Генеральный директор  
РГП на ПХВ «Национальный референтный центр по ветеринарии» КВК и Н МСХ  
РК

« 3 » 11  
(дата)



М.Бердискуров  
(Ф.И.О.)