



УТВЕРЖДЕНА
приказом генерального директора
АО «ИЭПИ»
От 01.06.2024 № 5

Политика в области управления жалобами (претензиями) и апелляциями

Жалобы (претензии) и апелляции подаются в орган по валидации и верификации парниковых газов (далее - ОВВПГ) АО «ИЭПИ» в свободной форме любым доступным способом, включая электронную почту, классическую или экспресс почту, а также лично заявителем.

Жалобы (претензии) и апелляции регистрируются в Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций. Срок регистрации жалобы (претензии)/апелляции не должен превышать 3 рабочих дней. Срок рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции - в течение 10 рабочих дней со дня их поступления и регистрации в ОВВПГ.

Орган по валидации и верификации подтверждает получение жалобы (претензии, апелляции) путем уведомления заявителя в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», либо в виде документа на бумажном носителе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или путем проставления отметки о приеме на копии обращения заявителя.

Поступившие жалобы (претензии, апелляции) рассматриваются руководителем ОВВПГ на предмет того, имеют ли они отношение к деятельности органа по валидации и верификации, за которую он несет ответственность, и, если имеют, принимается решение о рассмотрении жалобы (претензии, апелляции).

Руководитель органа по валидации и верификации назначает работника ОВВПГ, ответственного за рассмотрение жалобы (претензии, апелляции), в том числе за сбор и обобщение имеющейся информации, который не принимал участие в проведении обжалуемой работы по валидации и верификации.

По результатам подготовленной ответственным работником информации проводится совещание у руководителя ОВВПГ, на котором рассматриваются доводы заявителя и документы, составленные по результатам валидации и верификации, оцениваются доводы предоставленной жалобы (претензии, апелляции) и делается вывод об обоснованности или необоснованности представленной жалобы (претензии, апелляции).

Жалоба (претензия, апелляция) признается обоснованной в случае наличия фактов невыполнения условий договора со стороны исполнителя, либо при установлении фактов вины работников ОВВПГ при проведении работ по валидации и верификации. В случае подтверждения обоснованности фактов, изложенных в жалобе (претензии, апелляции), осуществляются корректирующие/предупреждающие действия в соответствии с установленной процедурой.

Жалоба (претензия, апелляция) признается необоснованной, если факты, изложенные в жалобе (претензии, апелляции), не нашли подтверждения, в том числе в случае невыполнения условий договора со стороны клиента в части предоставления достоверной и полной информации для проведения валидации и верификации, а при анализе сведений о проведенной валидации и верификации нарушения со стороны работников ОВВПГ не

подтверждены.

В случае, если жалоба (претензия, апелляция) признана обоснованной, руководитель ОВВПГ обеспечивает проведение расследования подтвержденных в жалобе (претензии, апелляции) фактов, результатом которого является установление виновного работника.

Решение по жалобе (претензии, апелляции) составляется в произвольной форме и должно содержать следующую информацию:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы (претензии, апелляции) - срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы (претензии, апелляции) - причины (обоснование) отказа.

В случае необходимости к решению прикладывается перечень нормативных и организационно-распорядительных документов, подтверждающих обоснованность решения.

Решение по жалобе (претензии, апелляции) направляется заявителю в письменном виде с использованием коммуникационных средств, обеспечивающих фиксированную отправку документов с уведомлением о вручении (в том числе посредством электронной почты).

При необходимости проведения дополнительных мероприятий (проведение дополнительных испытаний, экспертиз, проверок и т.п.) для принятия решения по жалобе (претензии, апелляции) орган по валидации и верификации в рамках сроков рассмотрения жалоб (претензий, апелляций) официально информирует об этом заявителя.

ОВВПГ несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб (претензий, апелляций).

Расследования и решения по апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям.

После завершения процедуры рассмотрения жалобы (претензии, апелляции) ответственным за делопроизводство в Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций делается запись о принятом решении.

Ответственный за делопроизводство формирует архивное дело по рассмотрению каждой жалобы (претензии, апелляции) со сроком хранения три года с момента принятия решения с соблюдением требований конфиденциальности информации.

При подтверждении доводов, изложенных в жалобе (претензии, апелляции), руководитель ОВВПГ может принять решение о необходимости проведения специальной валидации или верификации.

Политика в области управления жалобами (претензиями) и апелляциями понятна и доступна сотрудникам ОВВПГ АО «ИЭПИ», они ознакомлены и обязуются соблюдать настоящую Политику.

Политика в области управления жалобами (претензиями) и апелляциями размещена в открытом доступе на сайте ОВВПГ АО «ИЭПИ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для свободного ознакомления.