



ИНСТИТУТ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО
ПРОЕКТИРОВАНИЯ И ИЗЫСКАНИЙ
Акционерное общество

119234, г. Москва,
Ленинские горы, д. 1, стр. 75Г

Тел./факс: +7 (495) 930-87-51
info@iepi.ru • iepi.ru



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор АО «ИЭПИ»

В.Ю. Слободян

20 24 г.

Положение
по рассмотрению претензий, апелляций и принятию решений по
ним в органе по валидации и верификации парниковых газов

АО «ИЭПИ»

(ДП СМК 8.4 02.2024)

Москва, 2024

 ИНСТИТУТ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ И ИЗЫСКАНИЙ Акционерное общество	Документированная процедура. Положение по рассмотрению претензий, апелляций и принятию решений по ним в органе по валидации и верификации парниковых газов АО «ИЭПИ»	ДП СМК 8.4 02.2024
---	--	----------------------------------

Содержание

1	Общие положения.....	3
2	Получение жалоб (претензий)	3
3	Рассмотрение и принятие решений по жалобам (претензиям)	3
4	Получение апелляций.....	5
5	Рассмотрение и принятие решений по апелляциям	5
6	Корректирующие меры, сроки рассмотрения, ответственность.....	6
7	Лист регистрации изменений	7
8	Приложение 1. Журнал регистрации жалоб, апелляций и претензий ОВВПГ АО «ИЭПИ»	8

 ИНСТИТУТ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ И ИЗЫСКАНИЙ Акционерное общество	Документированная процедура. Положение по рассмотрению претензий, апелляций и принятию решений по ним в органе по валидации и верификации парниковых газов АО «ИЭПИ»	ДП СМК 8.4 02.2024
---	--	----------------------------------

1 Общие положения

1.1 Настоящее положение определяет процедуры по урегулированию жалоб (претензий), рассмотрению апелляций, поступивших в Орган по валидации и верификации парниковых газов (далее – ОВВПГ), их регистрации, тщательному рассмотрению и принятию решений по ним и, при необходимости, корректирующих мер.

1.2 Настоящее положение разработано в соответствии с ГОСТ Р ИСО 14065-2014 «Газы парниковые. Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов для их применения при аккредитации или других формах признания».

1.3 Жалоба (претензия) – выражение неудовлетворенности результатом деятельности ОВВПГ со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

1.4 Апелляция – запрос клиента или ответственной стороны в орган по валидации или верификации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

2 Получение жалоб (претензий)

2.1 Жалобы (претензии) принимаются помощником генерального директора АО «ИЭПИ», регистрируются в журнале входящей документации и передаются для работы руководителю ОВВПГ.

2.2 При получении жалобы (претензии) руководитель ОВВПГ проводит анализ, относится ли данная жалоба (претензия) к деятельности ОВВПГ.

2.3 Жалобы (претензии) регистрируются в Журнале регистрации апелляций и претензий ОВВПГ (Приложение 1), где отражается:

- номер и дата приема претензии;
- суть претензии (жалобы), от кого поступила;
- процедура по урегулированию претензии (план мероприятий по анализу причин поступления), при необходимости выбор и принятие корректирующих и предупреждающих действий;
- сроки рассмотрения претензии;
- назначение ответственных исполнителей за каждое мероприятие.

2.4 Руководитель ОВВПГ, при получении жалобы (претензии) осуществляет проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности или необоснованности жалобы (претензии).

3 Рассмотрение и принятие решений по жалобам (претензиям)

3.1 Порядок и процедуры действия по рассмотрению претензий (жалоб) к деятельности ОВВПГ и качеству проведения верификации заявлений в отношении парниковых газов предусматривает детальное рассмотрение и установление причин их поступления и принятия мер корректирующего действия.

 ИНСТИТУТ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ И ИЗЫСКАНИЙ Акционерное общество	Документированная процедура. Положение по рассмотрению претензий, апелляций и принятию решений по ним в органе по валидации и верификации парниковых газов АО «ИЭПИ»	ДП СМК 8.4 02.2024
---	--	----------------------------------

3.2 С целью проверки и рассмотрения жалоб (претензий) руководитель ОВВПГ осуществляет следующие действия:

- проводит тщательный анализ жалобы (претензии);
- проверяет правильность оформления документации, протоколов;
- устанавливает причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- намечает мероприятия по устранению этих причин;
- определяет степень вины конкретных исполнителей;
- имеет документально оформленный процесс, обеспечивающий управление, проведение оценки, принятие корректирующих мер и решений по жалобам (претензиям);
- предоставляет по требованию общедоступное описание процесса рассмотрения жалоб (претензий);
- несет ответственность за принятие решений на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб (претензий);
- обеспечивает конфиденциальность и темы жалобы (претензии);
- подтверждает получение жалобы (претензии), что последняя имеет отношение к деятельности по верификации, за которую несет ответственность ОВВПГ;
- обеспечивает участие лиц в процессе рассмотрения жалобы (претензий), которые являются независимыми от тех, кто имеет отношение к жалобе (претензии) в процессе ее рассмотрения;
- рекомендует истцу процесс рассмотрения жалобы (претензий), лиц, занимающихся этим процессом, предоставляет отчеты и, если возможно, официальное уведомление о результате.

3.3 Руководитель ОВВПГ рассматривает все представленные материалы, привлекает при необходимости специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам.

3.4 С учетом характера жалобы (претензии), ее причин и результатов их рассмотрения руководитель ОВВПГ принимает жалобу (претензию) или отклоняет ее.

3.5 В случае принятия жалобы (претензии) руководитель предпринимает следующие действия:

- проводит внеплановую внутреннюю проверку области деятельности ОВВПГ, относящейся к жалобе (претензии);
- осуществляет необходимые корректирующие действия.

3.6 Руководитель ОВВПГ (когда это возможно) сообщает заказчику о принятии жалобы (претензии) и своих предложениях.

3.7 Если в результате рассмотрения жалобы (претензии) устанавливается ее необоснованность, руководитель ОВВПГ, направляет заказчику мотивированный отказ в

 ИНСТИТУТ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ И ИЗЫСКАНИЙ Акционерное общество	Документированная процедура. Положение по рассмотрению претензий, апелляций и принятию решений по ним в органе по валидации и верификации парниковых газов АО «ИЭПИ»	ДП СМК 8.4 02.2024
---	--	----------------------------------

удовлетворении жалобы (претензии).

3.8 Результатом рассмотрения жалобы (претензии) является подготовка руководителем ОВВПГ соответствующего заключения.

4 Получение апелляций

4.1 Апелляции принимаются секретарем АО «ИЭПИ», регистрируются в журнале входящей документации и передаются для работы руководителю ОВВПГ.

4.2 При получении апелляции руководитель ОВВПГ проводит анализ, относится ли данная апелляция к деятельности ОВВПГ.

4.3 Апелляции регистрируются в Журнале регистрации апелляции и претензий (Приложение 1) ОВВПГ, где отражается:

- номер и дата приема апелляции;
- суть апелляции, от кого поступила;
- процедура по урегулированию апелляций (план мероприятий по анализу причин поступления), при необходимости выбор и принятие корректирующих и предупреждающих действий;
- сроки рассмотрения апелляций;
- назначение ответственных исполнителей за каждое мероприятие.

4.4 Руководитель ОВВПГ, при получении апелляции осуществляет проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности или необоснованности апелляции.

5 Рассмотрение и принятие решений по апелляциям

5.1 Порядок и процедуры действий по рассмотрению поступивших апелляций предусматривает детальное рассмотрение и установление причин их поступления и принятия мер корректирующего действия, в случае необходимости.

5.2 С целью проверки и рассмотрения апелляций руководитель ОВВПГ осуществляет следующие действия:

- проводит тщательный анализ поступившей апелляции;
- устанавливает причины, вызвавшие необходимость подачи апелляции;
- подготавливает мероприятия по устранению возможных нарушений при рассмотрении апелляции;
- имеет документально оформленный процесс, обеспечивающий управление, проведение оценки, принятие корректирующих мер и решений по апелляциям;
- предоставляет по требованию общедоступное описание процесса рассмотрения апелляций;

 ИНСТИТУТ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ И ИЗЫСКАНИЙ Акционерное общество	Документированная процедура. Положение по рассмотрению претензий, апелляций и принятию решений по ним в органе по валидации и верификации парниковых газов АО «ИЭПИ»	ДП СМК 8.4 02.2024
---	--	----------------------------------

- несет ответственность за принятие решений на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций;
- обеспечивает участие лиц в процессе рассмотрения апелляции, которые являются независимыми от тех, кто выполнял работы по верификации и готовил заявления по ПГ;
- рекомендует апеллянту для получения апелляции процесс рассмотрения апелляции, а также лиц, занимающихся этим процессом, представляет отчеты и готовит официальное уведомление о результате;
- проверяет правильность оформления ответа на апелляцию;
- обеспечивает принятие решений по апелляциям, исключая любые дискриминационные действия против апеллянта.

5.3 Руководитель ОВВПГ рассматривает все представленные материалы, привлекает при необходимости специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам.

5.4 С учетом характера поданной апелляции, ее причин и результатов ее рассмотрения руководитель ОВВПГ принимает апелляцию или отклоняет ее.

5.5 В случае принятия апелляции руководитель ОВВПГ предпринимает следующие действия:

- проводит внеплановую внутреннюю проверку области деятельности ОВВПГ, относящейся к апелляции;
- осуществляет необходимые корректирующие действия.

5.6 Руководитель ОВВПГ сообщает заказчику о принятии апелляции и своих предложениях.

5.7 Если в результате рассмотрения апелляции устанавливается ее необоснованность, заказчику направляется мотивированный отказ в удовлетворении апелляции.

5.8 Результатом рассмотрения апелляции является подготовка руководителем ОВВПГ соответствующего заключения.

6 Корректирующие меры, сроки рассмотрения, ответственность

6.1 При необходимости руководитель ОВВПГ принимает решение о повторной верификации заявлений в отношении парниковых газов с участием подателя жалобы (претензии), апелляции и/или внешнего персонала, то есть другого аккредитованного в этой области органа.

6.2 Официальный ответ на жалобу (претензию), апелляцию сообщается подателю в месячный срок.

6.3 Ответственным за процедуру рассмотрения жалоб (претензий), апелляций к деятельности ОВВПГ является руководитель ОВВПГ.



**Документированная процедура.
Положение
по рассмотрению претензий,
апелляций и принятию решений по
ним в органе по валидации и
верификации парниковых газов
АО «ИЭПИ»**

ДП СМК 8.4 02.2024

7 Лист регистрации изменений

[illegible]



**Документированная процедура.
Положение
по рассмотрению претензий,
апелляций и принятию решений по
ним в органе по валидации и
верификации парниковых газов
АО «ИЭПИ»**

Приложение 1

8 Журнал регистрации жалоб, апелляций и претензий ОВВПГ АО «ИЭПИ»

[illegible]



**Документированная процедура.
Положение
по рассмотрению претензий,
апелляций и принятию решений по
ним в органе по валидации и
верификации парниковых газов
АО «ИЭПИ»**

Лист ознакомления

[illegible]