

ДП-05-ОВ/В	Документированная процедура Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб)	Лист 1 из 9
------------	---	-------------

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель Органа по
по валидации и верификации парниковых газов
М.Н. Александров
« 10 » января 20 24 г.

ДП-05-ОВ/В
Документированная процедура
РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ
И ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ)

Москва

Разработал	Менеджер по качеству ОВ/В	А.А. Мелихов	Редакция 2	Дата введения 10.01.2024
Согласовал	Руководитель ОВ/В	М.Н. Александров		

1 Общие положения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок управления апелляциями и претензиями (жалобами), представленными в Орган по валидации и верификации парниковых газов (ОВ/В) от всех заинтересованных сторон.

1.2 Под управлением апелляциями и претензиями (жалобами) понимаются действия ОВ/В, предпринимаемые для обеспечения того, что жалоба и/или апелляция в адрес ОВ/В результативно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ОВ/В.

1.3 Управление жалобами и апелляциями включает регистрацию, анализ и последующие действия по результатам их анализа.

1.4 Требования настоящей процедуры обязательны для подразделений ОВ/В.

1.5 Принципы управления жалобами:

- **Возможность визуального доступа** – информация о месте и способе предъявления жалобы доступна для заказчика услуг ОВ/В, персонала ОВ/В и других заинтересованных сторон;
- **Доступность** – обеспечение доступа к процессу управления жалобами, а также к информации с описанием порядка подачи и решения жалоб и апелляций;
- **Быстрое реагирование на жалобу** – подтверждение получения жалобы лицу, предъявляющему жалобу. Процесс работы с жалобой должен обеспечивать вежливое обращение персонала ОВ/В с лицом, предъявляющим жалобу, а также обязательное информирование предъявляющего жалобу о сроках рассмотрения и продвижении в работе по жалобе;
- **Объективность** – каждую жалобу следует рассматривать в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с жалобами;
- **Издержки** – доступ к процессу по работе с жалобами должен быть бесплатным для предъявляющего жалобу;
- **Конфиденциальность** – личная информация о предъявляющем жалобу должна быть (при необходимости) доступна для работы с жалобой внутри ОВ/В и защищена от несанкционированного доступа, если заказчик услуг или предъявляющий жалобу требует ограничения доступа к ней;
- **Ориентация на потребителя** – ОВ/В должен ориентироваться в своей деятельности на заказчика услуг, быть открытой для обратной связи (включая жалобы) и принимать на себя обязательства предпринимать необходимые действия по урегулированию жалоб;
- **Ответственность** – ОВ/В должен обеспечить установление и доведение до сведения персонала ответственности за деятельность и принятые решения по управлению претензиями, отчетность по их результатам;
- **Постоянное улучшение** – постоянное улучшение процесса управления жалобами и качества услуги ОВ/В.

1.6 Объективность процесса управления апелляциями и претензиями (жалобами) обеспечивается выполнением следующих принципов:

- **Открытость** для вовлеченных в процесс лиц
- **Беспристрастность** (избежание любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим жалобу)
- **Конфиденциальность**
- **Доступность** информации по рассмотрению жалобы
- **Завершенность** (выявление фактов, относящихся к делу и их проверка)
- **Справедливость** (предоставление всем равных условий)
- **Чувствительность** (рассмотрение каждого случая с точки зрения его достоинств с учетом индивидуальных различий и потребностей сторон)

2 Нормативные ссылки и сокращения

В настоящей процедуре использованы ссылки и применены положения следующих нормативных документов:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р ИСО 14064-1 Требования и руководство по количественному определению и отчетности о выбросах и удалении парниковых газов на уровне организации;
- ГОСТ Р ИСО 14064-2 Требования и руководство по количественной оценке, мониторингу и составлению отчетной документации на проекты сокращения выбросов парниковых газов или увеличения их удаления на уровне проекта;
- ГОСТ Р ИСО 14064-3 Требования и руководство по валидации и верификации утверждений, касающихся парниковых газов;
- ГОСТ Р ИСО 14065 Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации экологической информации;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17029 Оценка соответствия. Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации;
- ГОСТ Р ИСО 14066 Требования к компетентности групп по валидации и верификации парниковых газов;
- ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях

Сокращения:

ОВ/В – орган по валидации и верификации парниковых газов

СМ– система менеджмента

ДП – документированная процедура

3 Термины и определения

Жалоба – любое выражение неудовлетворенности или недовольства клиента, являющееся официальным мнением высшего руководства (или представителя высшего руководства) организации, по вопросам, связанным с планированием и/или проведением услуг по валидации и верификации ПГ, выполненными специалистами ОВ/В, где он явно или неявно ожидает ответ или решение.

Апелляция – обжалование принятых ОВ/В решений лицами или организациями, которыми они наносят урон или которые воспринимают их как несправедливые.

Заинтересованная сторона – лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Обратная связь – комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в услуге или процессе управления жалобами.

4 Ответственность

4.1 Ответственность за процесс управления жалобами распределяется следующим образом:

- за регистрацию жалоб и отправку ответов клиентам несет координатор;
- за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалоб, за разработку, выполнение коррекции и/или корректирующих действий и/или предупреждающих действий, оценку их результативности – несет заместитель руководителя ОВ/В
- технический менеджер и руководитель ОВ/В;

ДП-05-ОВ/В	Документированная процедура Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб)	Лист 4 из 9
------------	---	-------------

- за регистрацию поступающих апелляций, возникающих в процессе валидации и верификации ПГ несет секретарь Комиссии по Апелляциям;
- за рассмотрение апелляций, возникающих в процессе валидации и верификации ПГ, и принятия по ним решений несет Комиссия по Апелляциям.

4.2 Весь персонал ОВ/В, непосредственно занятый с заказчиком услуг по валидации и верификации и предъявляющими жалобы, должен:

- соблюдать требования данной документированной процедуры;
- вежливо общаться, быстро рассматривать жалобы;
- показать хорошие межличностные и коммуникативные навыки.

5. Описание процесса управления жалобами и апелляциями

5.1 **Обратная связь.** Информирование заинтересованных сторон о процессе управления жалобами включает:

- Сведения о месте и форме подачи жалобы, процесс обработки жалобы
- Интервалы времени, необходимые для выполнения стадий процесса рассмотрения жалобы
- Способы получения предъявляющим жалобу информации о состоянии жалобы

5.1.1 Источниками поступления жалоб могут быть:

- *Анкеты по изучению удовлетворенности потребителей*, поступившие от потребителей по результатам независимой валидации / верификации (**форма приедена в ДП-07**);
- Письменные обращения (письма, факсы и др.);
- Устные обращения (переданные во время пребывания в организации клиента или переданные по телефону).

5.2 **Получение жалобы.** Все жалобы, поступившие от заказчиков услуг, осуществляемых ОВ/В, координатор регистрирует в журнале регистрации жалоб от потребителей услуг ОВ/В по форме (Приложение №1 к данной ДП).

5.3 Обо всех зарегистрированных жалобах координатор информирует заместителя руководителя ОВ/В - технического менеджера и руководителя ОВ/В.

5.4 **Подтверждение жалобы.** Получение жалобы подтверждается координатором по телефону или электронной почте.

5.5 **Прослеживаемость жалобы.** Каждая жалоба прослеживается от момента ее получения до полного завершения, когда предъявляющий жалобу будет удовлетворен или принято заключительное решение. Предъявляющий жалобу по запросу имеет доступ к информации о текущем состоянии процесса управления жалобами.

5.6 **Первоначальная оценка жалобы.** Критерии первоначальной оценки: важность, безопасность, сложность, возможные последствия. Заместитель руководителя ОВ/В - технический менеджер определяет, относится ли полученная жалоба к деятельности по валидации и верификации ПГ, за которую ОВ/В несет ответственность, и если это так, то организует рассмотрение жалобы.

5.7 **Рассмотрение жалобы.** Уровень рассмотрения жалобы должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы. Жалоба может быть *принята полностью, принята частично или отменена.*

- 5.7.1 В случае *полного* или *частичного отказа* в удовлетворении жалобы заместитель руководителя ОВ/В - технический менеджер готовит письменный ответ, в котором указывает аргументы, обосновывающие отказ, при необходимости со ссылками на соответствующие свидетельства.
- 5.7.2 В случае, если жалоба *принята и признана обоснованной*, заместитель руководителя ОВ/В - технический менеджер и руководитель ОВ/В в 5-дневный срок проводят ее рассмотрение.
- 5.7.3 Рассмотрение жалобы может включать:
- Изучение всех аспектов жалобы
 - Доведение информации до сведения соответствующего персонала
 - Последующее проведение необходимых действий (К/КД/ПД)
- Блок-схема урегулирования жалоб дана в Приложении № 2.
- 5.7.4 Заместитель руководителя ОВ/В - технический менеджер разрабатывает и согласовывает с руководителем ОВ/В, устанавливает сроки их выполнения, которые определяются в каждом конкретном случае, но не позднее 4-х недель (с учетом ответной реакции заявителя).
- 5.7.5 Ответные действия по урегулированию жалобы могут включать в себя:
- Доработку/переделку отчетной документации
 - Извинение
 - Изменение в услуге, деятельности, процедурах, проведенных по результатам рассмотрения жалобы
 - Передачу материалов в Комитет по обеспечению беспристрастности (см.п.5.10)
 - Передача материалов в Комиссию по апелляциям (см.п.5.11)
- 5.7.6 Анализ ошибок персонала ОВ/В осуществляется с соблюдением принципа объективности. Это предусматривает:
- Немедленное и полное информирование работников по жалобе, касающейся их работы, с соблюдением конфиденциальности
 - Обеспечение работникам возможности объяснения обстоятельств и предоставления соответствующей поддержки
 - Информирование о продвижении рассмотрения жалобы и полученных результатов.
- 5.7.7 Третья сторона может заявить в офис АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь» претензию в адрес клиента ОВ/В.

Не установлено требований определять достоверность и правомочность жалобы в отношении клиента ОВ/В.

Третьей стороне дается письменное подтверждение получения жалобы и статуса отношений с компанией – является ли клиентом ОВ/В.

Обращение с жалобами в адрес клиентов ОВ/В в общем случае не предполагает проведение расследования по указанному вопросу. Следует проинформировать клиента ОВ/В о жалобе и переслать все соответствующие документы и переписку с просьбой предпринять необходимые меры.

Подразделение, по собственному усмотрению, может запросить у клиента письменный ответ с описанием предпринятых действий или проверить результаты в ходе очередного визита к клиенту.

Результаты любого расследования в отношении клиента ОВ/В являются конфиденциальной информацией и не могут передаваться третьим лицам без письменного разрешения клиента. Требования конфиденциальности применяются также в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

ОВ/В совместно с клиентом и предъявителем жалобы должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

ДП-05-ОВ/В	Документированная процедура Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб)	Лист 6 из 9
------------	---	-------------

- 5.8 **Ответ на жалобу.** Заместитель руководителя ОВ/В - технический менеджер контролирует выполнение разработанных К/КД/ПД, отмечает их статус в журнале, готовит письменный ответ с указанием принятого решения и/или выполнения К/КД/ПД предъявляющему, от которого поступила жалоба.
- 5.9 Координатор высылает письменный ответ предъявляющему, регистрирует письмо в журнале.
- 5.10 В случае, если жалоба относится к нарушениям в области обеспечения беспристрастности и объективности, материалы по ее рассмотрению передаются в Комитет по обеспечению беспристрастности.
- 5.11 В случае, если заявитель не согласен с отказом в удовлетворении жалобы или принятым К/КД/ПД, то материалы направляются в Комиссию по апелляциям (**П-03**). Комиссия по апелляциям рассматривает жалобы потребителей услуг ОВ/В, принятые ОВ/В решения, вопросы нарушения процедур ОВ/В и т.д.
- 5.12 Результативность выполненных по жалобе К/КД/ПД анализируется заместителем руководителя ОВ/В - техническим менеджером и руководителем ОВ/В.
- 5.13 Все жалобы, поступившие от потребителей услуг по валидации и верификации других заинтересованных сторон учитываются при оценке удовлетворенности потребителей (**ДП 07**).
- 5.14 Статус выполнения К/КД/ПД, выполненных по всем жалобам, поступившим в ОВ/В в течение года, учитывается при проведении ежегодного анализа СМ со стороны руководства.
- 5.15 Процедура управления апелляциями осуществляется Комиссией по апелляциям в соответствии с Положением (**П-03**).

Приложение №3

Блок-схема урегулирования жалобы

