



Центр исследований и экологического
инжиниринга
Управление климатическими рисками и
парниковые газы
Инженерные концепции городов и зданий

Согласовано:
Руководитель органа по валидации и
верификации парниковых газов

ООО «ЭйчПиБиСолюшн»

 Куприянова М. Н.

«17» января 2024г.

Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «ЭйчПиБиСолюшн»

 Завалеев И.С.

«17» января 2024г.

И-16-01-2024

Инструкция рассмотрения жалоб и
апелляций

Рев. 0.0.

Москва

Оглавление

1. Область применения	3
2. Общие положения	3
3. Порядок рассмотрения жалоб	3
4. Порядок рассмотрения апелляций	4
Приложение А. Форма журнала регистрации жалоб и апелляций	5

1. Область применения

Настоящая инструкция устанавливает требования к порядку рассмотрения жалоб и апелляций, полученных от заявителей или любых других сторон в отношении проведения работ по валидации или верификации Органа по валидации и верификации парниковых газов в пределах области его деятельности или любых других взаимосвязанных с его деятельностью вопросов.

Требования настоящей инструкции являются обязательными для всех работников Органа по валидации и верификации парниковых газов участвующих в проведении работ по валидации и верификации парниковых газов.

2. Общие положения

2.1. Персонал ООО «ЭйчПиБиСолюшн» не должен лишать или ограничивать право заявителей на обращение с жалобами или апелляциями.

2.2. Жалобы и апелляции подлежат разрешению теми должностными лицами, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении.

2.3. Должностное лицо, получившее для рассмотрения, жалобу или апелляцию, несет персональную ответственность за организацию рассмотрения обращения потребителя.

3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалоба, поступившая в Орган по валидации и верификации парниковых газов регистрируется в журнале по форме Приложения А и передается руководителю на рассмотрение и назначение ответственного лица для ее разрешения.

3.2. Анонимные жалобы, поступившие в Орган по валидации и верификации парниковых газов не рассматриваются, но могут быть использованы как информационные источники аналитического характера в интересах совершенствования системы менеджмента качества Органа по валидации и верификации парниковых газов

3.3. Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется предьявителем жалобы, в зависимости от существа спорной ситуации. Для принятия решения по спорным вопросам Орган по валидации и верификации парниковых газов может потребовать от предьявителя жалобы представления необходимых, дополнительных документов.

3.4. Ответственное лицо при рассмотрении жалобы проводит следующие мероприятия:

- Анализирует относится ли жалоба к деятельности по валидации и верификации парниковых газов
- Внимательно разбирается в существе, принимает меры для объективного разрешения вопросов
- Принимает обоснованное решение по жалобе
- Обеспечивает своевременное и правильное исполнение решения;
- Сообщить заявителю жалобы в письменной форме о решении, принятом по жалобе, а в случае отклонения жалобы - указать мотивы.

3.5. Руководитель Органа по валидации и верификации парниковых газов рассматривает предьявляемые материалы и при необходимости консультирования по техническим, правовым или иным вопросам привлекает необходимый персонал

3.6. Жалобы должны разрешаться в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента их поступления.

3.7. Рассмотрение жалобы должно считаться окончанным если:

- разрешены все поставленные в обращении вопросы;

- разрешение поставленных в обращении вопросов невозможно, о чем сообщено заявителю жалобы.

3.8. Принятое в отношении рассмотренной жалобы решение, высылается на адрес предъявителя почтовым отправлением или посредством электронной почты

3.9. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с предоставленной жалобой хранятся в архиве Органа по валидации и верификации парниковых газов.

3.10. Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от предъявителя, то решение считается принятым, а жалоба исчерпанной.

3.11. Если жалоба была принята, то руководитель Органа по валидации и верификации парниковых газов проводит определенные действия:

- Проводит внеплановую проверку области деятельности валидации и верификации парниковых газов
- Принимает и проводит необходимые корректирующие мероприятия

4. Порядок рассмотрения апелляций

4.1. Апелляция, поступившая в Орган по валидации и верификации парниковых газов регистрируется в журнале по форме Приложения А и передается руководителю Органа по валидации и верификации парниковых газов для рассмотрения и принятия решения.

4.2. В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т. д.

4.3. Руководитель Органа по валидации и верификации парниковых газов определяет круг ответственных лиц, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении.

Ответственное лицо при рассмотрении апелляции проводит следующие мероприятия:

- Анализирует поступившую апелляцию
- Анализирует причины, по которым произошла необходимость подачи апелляции
- Готовит мероприятия по устранению возможных нарушений при рассмотрении апелляции
- По требованию предоставляет письменный процесс рассмотрения апелляций
- Несет ответственность за принятие решений на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций
- Обеспечивает участие экспертных лиц при рассмотрении апелляции, которые не выполняли работы по валидации или верификации и не готовил заявление по парниковым газам в соответствии с данной апелляцией
- Проверяет корректность оформления ответа на апелляцию
- Проверяет отсутствие дискриминационных условий и действий против апеллянта

4.4. Руководитель Органа по валидации и верификации парниковых газов рассматривает предъявляемые материалы и при необходимости консультирования по техническим, правовым или иным вопросам привлекает необходимый персонал

4.5. Апелляция может быть принята, а может быть отклонена. Во втором случае апеллянту обосновывается факт отклонения апелляции.

4.6. Апелляции должны рассматриваться в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента их поступления.

4.7. Если апелляция была принята, то руководитель Органа по валидации и верификации парниковых газов проводит определенные действия:

- Проводит внеплановую проверку области деятельности валидации и верификации парниковых газов
- Принимает и проводит необходимые корректирующие мероприятия

4.8. Итогом рассмотрения апелляции служит заключение руководителя Органа по валидации и верификации парниковых газов.

