

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор ФБУ «СПБНИИЛХ»  
Рыченков П.А.  
« 5 » августа 2023 г.



## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

### СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Порядок работы с жалобами и апелляциями

СТО 08.08-2023

«СОГЛАСОВАНО»  
Заместитель директора  
Третьяков А.Г.

« 5 » августа 2023 г.

Начальник ОВВПГ  
Коларж В.В.

« 5 » августа 2023 г.

Санкт-Петербург  
2023 г.

Предисловие

1. Разработано ФБУ «СПбНИИЛХ».
2. Введено в действие с даты утверждения.
3. Введено с момента утверждения взамен СТО 08.04-2023.

## Содержание

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ.....	4
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
5. ОБЩИЙ ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ.....	7
6. КОМИССИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ.....	9
7. ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ.....	11
8. КОМИССИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ .....	14
9. ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ .....	17
10. СПЕЦИАЛЬНЫЙ ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ .....	19
11. АУДИТ ПРОЦЕССА ОБРАЩЕНИЯ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ И ЖАЛОБАМИ .....	19
12. АНАЛИЗ ПРОЦЕССА ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА.....	19
Приложение А.....	21
Приложение Б .....	21

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

- 1.1. Настоящий стандарт устанавливает требования к рассмотрению жалоб и апелляций, полученных от клиентов и других заинтересованных сторон в результате деятельности отдела по валидации и верификации парниковых газов ФБУ «СПБНИИЛХ». Данный процесс является инструментом защиты потребителей от ошибок, упущений или необоснованных действий.
- 1.2. Стандарт распространяется на процессы и деятельность отдела по валидации и верификации парниковых газов ФБУ «СПБНИИЛХ».

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 2.1. В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:
  - ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
  - ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
  - ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях;
  - ГОСТ Р ИСО 14065-2022 Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации экологической информации.
  - ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента"
  - СТО 03.08-2023 Управление несоответствиями и корректирующими действиями.
  - СТО 04.08-2023 Порядок управления документированной информацией.
  - СТО 05.08-2023 Управление рисками и возможностями. Предупреждающие действия.
  - Политика по защите конфиденциальности.
  - Политика сохранения записей о клиентах.

## 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

- 3.1. В настоящем Стандарте используются следующие требования и определения, соответствующие ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 14065-2022:

**Анализ риска** – процесс понимания природы риска и определения уровня риска.

**Апелляция** – требование клиента или ответственной стороны к органу по валидации и верификации о пересмотре решения, принятого им по валидации или верификации.

**Валидация** – процесс оценки обоснованности допущений, ограничений и методов, которые подтверждают сведения о результатах будущей деятельности в декларации об экологической информации.

**Верификация** – процесс оценки декларации об экологической информации, основанной на исторических данных, и информации для определения ее правильности и соответствия установленным требованиям.

**Декларация об экологической информации** – сообщение об экологической информации. Декларация об экологической информации может распространяться на определенный период времени и предоставляется в форме отчета, экономической, финансовой или денежной оценки, отчета по оценке жизненного цикла, оценке адаптации или восприимчивости к изменению климата, плана проекта, этикетки или логотипа.

**Документированная информация** – информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.

**Жалоба** – Выражение неудовлетворенности (кроме апелляции) физическим лицом или организацией органу по валидации и верификации в отношении деятельности органа, с дальнейшим ожиданием ответа.

**Заинтересованная сторона** – лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

**Запись** – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

**Идентификация риска** – процесс нахождения, распознавания и описания рисков.

**Источник риска** – элемент, который отдельно или в комбинации имеет собственный потенциал, чтобы вызвать риск (может быть материальным или нематериальным).

**Клиент** – организация или лицо, запрашивающее валидацию или верификацию.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

**Коррекция** – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

**Несоответствие** – невыполнение требования.

**Обратная связь** – удовлетворенность потребителя: мнения, отзывы и выражение заинтересованности в продукте, услуге или же процесс управления претензиями.

**Оценка риска** – признаки, в соответствии с которыми оценивают значимость риска.

**Предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

**Риск** – влияние неопределенности.

**Удовлетворенность потребителей** – восприятие потребителем степени удовлетворения его ожиданий.

**Управление риском (менеджмент риска)** – скоординированные действия по управлению организацией с учетом риска.

3.2. В настоящем стандарте используются следующие сокращения и обозначения:

- ВВ – валидация и верификация;
- КА – Комиссия по рассмотрению апелляций;
- КЖ – Комиссия по рассмотрению жалоб;
- ОВВПГ – отдел по валидации и верификации парниковых газов;
- СМК – Система менеджмента качества;
- СМ – Система менеджмента;
- Учреждение – ФБУ «Санкт-Петербургский научно-исследовательский институт лесного хозяйства».

## 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Сотрудники ОВВПГ и привлекаемый персонал выполняют услуги в соответствии с требованиями внешних и внутренних нормативных документов, а также выполняют действия, направленные на предупреждение (т.е. обнаружение и устранение причин) возможных апелляций и жалоб в отношении деятельности ОВВПГ.

4.2. Под управлением жалобами и апелляциями понимаются действия ОВВПГ, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес ОВВПГ апелляция или жалоба эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ОВВПГ Учреждения.

- 4.3. Рассмотрение, изучение и принятие решений по жалобам или апелляциям осуществляется способом, не влекущим за собой дискриминационных действий по отношению к Заявителю.
- 4.4. Лицами, участвующими в рассмотрении жалоб и апелляций соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении документов, представляющих коммерческую и иную тайну.
- 4.5. ОВВПГ несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций и жалоб.
- 4.6. Решения по апелляциям и разрешение жалоб рассматривается и принимается лицами, не участвующими в рассматриваемой жалобе, Там, где ресурсы этого не позволяют, любой альтернативный подход не должен ставить под угрозу беспристрастность.
- 4.7. Курирующий заместитель директора несет ответственность за:
  - Организацию процесса рассмотрения жалоб и апелляций, а также принятие решений по ним;
  - Организацию проведения мониторинга, анализа и постоянного совершенствования процессов, а также повышения степени удовлетворенности потребителей.
- 4.8. Начальник ОВВПГ несет ответственность за оценку рисков процесса ВВ и принятие мер по недопущению случаев появления жалоб или апелляций со стороны клиентов и заинтересованных сторон.

## **5. ОБЩИЙ ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

- 5.1. Процесс работы с жалобами и апелляциями включает в себя:
  - Получение жалобы или апелляции;
  - Первоначальную оценку жалобы или апелляции;
  - Расследование жалобы или апелляции;
  - Реагирование на жалобы или апелляции;
  - Сообщение решения по жалобе или апелляции и их закрытие;
  - Обеспечение прослеживаемости процесса урегулирования жалобы или апелляции;
  - Внутренний аудит процесса работы с жалобами и апелляциями;
  - Операционное управление и анализ со стороны руководства процесса управления жалобами и апелляциями.
- 5.2. Получение жалобы или апелляции

При получении жалобы или апелляции, в ОВВПГ формируется карточка рассмотрения жалобы или апелляции (Приложение А), а также формируется запись в журнале регистрации жалоб и апелляций (Приложение Б). Указанные формы заполняются в соответствии с требованиями СТО 04.08-2023 таким образом, чтобы обеспечивать прослеживаемость, целостность и корректность информации. При наличии возможности, Заявитель информируется о факте получения жалобы или апелляции.

### 5.3. Первоначальная оценка жалобы или апелляции

Полученная жалоба или апелляция рассматривается на предмет критичности, необходимости применения специального порядка рассмотрения жалоб, изложенный в разделе 10 настоящего стандарта.

Помимо этого, производится первоначальная оценка ресурсов, в том числе управленческих, необходимых для разрешения полученной жалобы или апелляции.

В случае с жалобами, дополнительно оценивается, является ли источником жалобы деятельность по ВВ.

### 5.4. Рассмотрении жалобы или апелляции

Для рассмотрения апелляций, в Учреждении формируются Комиссия по рассмотрению апелляций (КА), подробный порядок работы которой представлен в разделах 6-7 настоящего Стандарта.

Для рассмотрения каждой полученной жалобы, в Учреждении создается Комиссия по рассмотрению жалоб, подробный порядок работы которых представлен в разделах 8-10 настоящего Стандарта.

### 5.5. Реагирование на жалобы и апелляции

По результатам рассмотрения жалобы или апелляции, при необходимости, определяются необходимые коррекции, корректирующие и предупреждающие действия, назначаются лица, ответственные за их реализацию. По результатам их исполнения, ответственные лица формируют отчет об их реализации. Общие требования к реализации коррекций, корректирующих и предупреждающих действий представлены в стандарте СТО 03.08-2023.

### 5.6. Сообщение решения по жалобе или апелляции и их закрытие

При наличии возможности, Заявитель информируется о ходе рассмотрения соответствующей жалобы или апелляции.

При наличии возможности, Заявитель информируется о результатах рассмотрения соответствующих жалоб и апелляций, а также предпринятых коррекциях, корректирующих и предупреждающих действиях.



В случае, если Заявитель оценивает предпринятые действия достаточными для урегулирования жалобы или апелляции, соответствующая жалоба или апелляция закрывается.

В случае отсутствия удовлетворенности, жалоба или апелляция рассматривается до момента исчерпания разумных внутренних и внешних ресурсов для ее урегулирования, либо до момента достижения удовлетворенности Заявителя.

Все отправляемые ответы на апелляции и жалобы оформляются на фирменных бланках Учреждения.

Второй экземпляр ответа на апелляцию или жалобу с визами соответствующих исполнителей, а также привлеченных к исполнению специалистов и вся переписка по этому документу подшивается в дело в соответствии со стандартом СТО 04.08-2023.

Отметка об отправке ответа на жалобу или апелляцию проставляется в журнале регистрации жалоб и апелляций.

**5.7. Обеспечение прослеживаемости процесса урегулирования жалобы или апелляции**

По мере рассмотрения жалобы или апелляции, формы, указанные в п. 5.2., дополняются необходимыми сведениями. Документы и записи, сформированные при рассмотрении жалобы или апелляции оформляются и обрабатываются с учетом требований стандартом СТО 04.08-2023.

**5.8. Внутренний аудит процесса работы с жалобами и апелляциями**

Требования к порядку проведения внутренних аудитов процессов управления жалобами и апелляциями представлено в разделе 11 настоящего Стандарта.

**5.9. Операционное управление и анализ со стороны руководства процесса управления жалобами и апелляциями**

Требования к порядку операционного управления и анализу со стороны руководства представлены в разделе 12 Настоящего Стандарта.

## **6. КОМИССИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ**

**6.1. Общие положения функционирования комиссии по рассмотрению апелляций**

**6.1.1.** КА ОВВПГ создается с целью защиты интересов клиентов и заинтересованных сторон от ошибок, упущений и необоснованных действий в процессе ВВ парниковых газов.

**6.1.2.** КА ОВВПГ не является структурным подразделением ОВВПГ и формируется на основании приказа Директора Учреждения с учетом

требований, изложенных в настоящем Стандарте. КА действует на постоянной основе.

- 6.1.3.** КА состоит из Председателя КА, Членов КА в количестве не менее 2 человек, и Секретаря КА. Общее число голосующих участников КА должно быть нечетным.
- 6.1.4.** Председатель и члены КА имеют право голоса при голосовании. В состав членов КА для обеспечения необходимого пула компетенций могут включаться Начальник ОВВПГ и курирующий заместитель директора. В случае, если вышеуказанные сотрудники непосредственно участвовали в деятельности, к которой относится апелляция, и/или апелляция прямо или косвенно связана с Начальником ОВВПГ или Курирующим заместителем директора, оба сотрудника не участвуют в голосовании по вышеуказанным вопросам.
- 6.1.5.** Члены КА должны соответствовать требованиям:
- Обладать в совокупности необходимыми компетенциями, знаниями и опытом как по вопросам ВВ заявлений по парниковым газам, так и в области оценки и управления рисками;
  - Обеспечивать беспристрастность оценок и рекомендаций КА;
  - Противодействовать любым коммерческим, финансовым и другим предложениям, которые могут оказать влияние на рекомендации КА.
- 6.1.6.** В состав членов КА могут включаться представители вышестоящих организаций Учреждения, представители органов власти и иных организаций, не являющихся Клиентами ОВВПГ.
- 6.1.7.** При необходимости, к работе КА могут привлекаться эксперты из числа сотрудников Учреждения для обеспечения необходимого набора компетенций для рассмотрения апелляций.
- 6.1.8.** Председатель КА осуществляет общее руководство работой КА.
- 6.1.9.** Секретарь КА обеспечивает информационное сопровождение работы КА, организацию голосования, подготовку Протокола по результатам КА.
- 6.1.10.** Заседание считается правомочным, если в нем участвует не менее половины голосующих участников КА. Решения на заседаниях КА принимаются путем голосования, простым большинством голосов и оформляется Протоколом.
- 6.2. Функции комиссии по рассмотрению апелляций**
- 6.2.1.** Основными функциями КА являются следующие виды деятельности:
- Анализ и оценка СМК ОВВПГ;

- Анализ и оценка выполнения работ о выдаче заключений по ВВ утверждений относительно парниковых газов при поступлении апелляций;
- Разработка мер по митигации рисков (в том числе, но не исключительно, судебных и репутационных) в случае их выявления по конкретным процедурам ВВ при рассмотрении апелляций;
- Разрешение спорных ситуаций, подготовка рекомендаций и корректирующих действий по результатам рассмотрения апелляций;
- Подготовка рекомендаций по совершенствованию СМК ОВВПГ.

### **6.3. Ответственность и полномочия**

**6.3.1.** Председатель КА руководит его деятельностью, несет ответственность за выполнение возложенных на него задач. Председатель КА обладает правами и обязанностями Члена КА.

**6.3.2.** Члены КА имеют право:

- получать информацию, необходимую для выполнения функций КА, в том числе, но не исключительно, апелляцию заявителя, рабочую документацию, записи и переписку, возникающую в ходе ВВ по парниковым газам;
- давать рекомендации по вопросам, затрагивающим область управления апелляцией.

**6.3.3.** Члены КА несут ответственность за:

- выполнение возложенных на КА функций;
- соблюдение требований конфиденциальности по отношению к Клиентам ОВВПГ, Заинтересованным сторонам, Учреждению;
- беспристрастную и компетентную оценку апелляций к заключениям ВВ парниковых газов на основе информации и документов, представленных в КА.

**6.3.4.** До начала работы КА, Председатель КА, Члены КА, Секретарь КА и иные лица, привлекаемые к работе КА подписывают Заявление об обстоятельствах, содержащее обязательство о сохранении конфиденциальности и беспристрастности.

**6.3.5.** Работа с потенциальным конфликтом интересов осуществляется в соответствии с СТО 11.08-2023.

## **7. ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ**

**7.1.** Заявитель вправе подать апелляцию на результаты процесса ВВ парниковых газов, проведенных ОВВПГ, в течение 1 месяца после

- получения заключения о ВВ. Апелляция должна содержать подробное изложение ее сути.
- 7.2. Подача апелляции не отменяет заключения, принятого ОВВПГ по результатам ВВ.
  - 7.3. Апелляция рассматривается в КА в срок не позднее 10 рабочих дней со дня ее получения.
  - 7.4. Организация созыва КА и обеспечение его работы осуществляет Секретарь КА. Ответственный за подготовку материалов – Начальник ОВВПГ.
  - 7.5. При получении апелляции на результаты ВВ парниковых газов, осуществляемых ОВВПГ, начальник ОВВПГ:
    - В течение 1 рабочего дня с момента получения апелляции регистрирует полученную апелляцию, формирует карточку рассмотрения апелляции и уведомляет заявителя о факте ее получения.
    - В течение 2 рабочих дней с момента получения апелляции, начальник ОВВПГ подготавливает материалы, необходимые для рассмотрения апелляции и направляет их секретарю КА вместе со служебной запиской, содержащей запрос на проведение собрания КА.
    - Секретарь КА в течение 1 рабочего дня после получения служебной записки от начальника ОВВПГ, направляет уведомления членам и председателю КА о планируемом заседании КА, рассматриваемой апелляции и пакет документов. С момента получения служебной записки от Начальника ОВВПГ, ответственность за формирование записей по рассмотрению Апелляции (в том числе, карточки рассмотрения апелляций), возлагается на Секретаря КА.
    - Члены и председатель КА знакомятся с вопросом и приложенными материалами по вопросу в течение 1 рабочего дня после получения уведомления от Секретаря КА.
    - В случае отсутствия необходимости получения дополнительной информации, Члены КА направляют соответствующее уведомление Председателю КА и подтверждают дату проведения собрания КА.
    - Председатель КА вправе инициировать более ранние сроки проведения внеочередного собрания при отсутствии возражений от других членов КА. Секретарь КА уведомляет Начальника ОВВПГ об изменившихся сроках проведения заседания.
    - В случае необходимости получения дополнительной информации и/или материалов для вопроса, Члены и Председатель КА

направляют соответствующий запрос Секретарю КА и начальнику ОВВПГ. Срок проведения заседания КА подлежит корректировке.

- При получении запроса информации, Начальник ОВВПГ направляет необходимую информацию в течение 2 рабочих дней. Срок может быть изменен, в случае, если требуется запрос информации у заявителя. При запросе информации у заявителя, начальник ОВВПГ направляет информацию в КА не позднее 1 рабочего дня с момента получения информации от Заявителя. Если заявитель в течение 2 рабочих дней с момента получения запроса не предоставляет информацию по запросу, данная информация передается в КА.
  - Члены и председатель КА рассматривают полученную информацию в течение 1 рабочего дня с момента получения материалов. По истечении данного периода, назначается заседание КА.
  - По результатам проведения заседания КА, может быть вынесено одно из следующих решений:
    - проведение специальной ВВ, внесение изменений в выданное ранее заявление валидации или заявления о верификации на основании заключения, выданного руководителем группы по окончанию специальной ВВ или отказ во внесении изменений в выданное ранее заявление о валидации или заявления о верификации;
    - аннулирование правомочности выданного ранее заявления о валидации или заявления о верификации или протокольное решение о подтверждении правомочности выданного ранее заявления о валидации или заявления о верификации.
  - Принятое решение оформляется протоколом собрания КА в течение 1 рабочего дня с даты его проведения. Ответственный – секретарь КА. Заявитель информируется о принятом решении в течение 1 рабочего дня с даты оформления Протокола. Ответственный – Начальник ОВВПГ.
- 7.6. Затраты, связанные с рассмотрением апелляции, несет сторона, подавшая апелляцию.
- 7.7. В случае несогласия заявителя с решением апелляционной комиссии ОВВПГ, заявитель имеет право обратиться в апелляционную комиссию федерального органа по аккредитации в области оценки соответствия. Решение, принятое федеральным органом по аккредитации, может быть обжаловано в суде согласно действующему законодательству РФ. Если в течение шести месяцев истец не получает удовлетворяющего его ответа по жалобе, он может обжаловать предыдущие полученные решения в секретариате IAF согласно процедуре IAF PR1:2015.

- 7.8. На основании результатов анализа, проводимого КА, подготавливается заключение о необходимости корректирующих действий и внесения изменений в документацию СМК ОВВПГ. При необходимости, инициируется процедура внепланового аудита в соответствии с требованиями СТО 06.08-2023.
- 7.9. Оценка рисков и проведение предупреждающих действий осуществляется с учетом требований стандарта СТО 05.08-2023.
- 7.10. Процедура реализации корректирующих действий осуществляется на основании требований СТО 03.08-2023.
- 7.11. Процедура внесения изменений в СМК осуществляется на основании требований СТО 04.08-2023.
- 7.12. Управление записями о работе КА осуществляется с учетом требований стандарта СТО 04.08-2023.

## **8. КОМИССИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ**

- 8.1. Общие положения функционирования комиссии по рассмотрению жалоб.
  - 8.1.1. Для рассмотрения жалоб приказом директора, по представлению курирующего заместителя директора, на каждую поступившую жалобу создается комиссия по рассмотрению жалоб (КЖ) из компетентных лиц в составе не менее трех человек. В состав комиссии входят специалисты ОВВПГ в зависимости от характера и содержания рассматриваемой жалобы. Для обеспечения беспристрастности в состав комиссии не включаются лица, деятельность которых затрагивает рассматриваемую жалобу. К работе комиссии по рассматриваемому вопросу могут быть привлечены независимые компетентные лица со стороны или технические эксперты ОВВПГ.
  - 8.1.2. КЖ ОВВПГ создается с целью защиты интересов клиентов и заинтересованных сторон от ошибок, упущений и необоснованных действий в процессе ВВ парниковых газов, а также повышения качества работ, проводимых ОВВПГ и СМК ОВВПГ.
  - 8.1.3. КЖ осуществляет свою деятельность в соответствии с настоящим Стандартом.
  - 8.1.4. В своей работе КЖ руководствуется принципами, изложенными в СТО 01.08-2023.
  - 8.1.5. Состав КЖ формируется индивидуально, исходя из сути жалобы. Состав КЖ утверждается Директором Учреждения, на основании представления курирующего заместителя директора. В состав КЖ не могут входить сотрудники ОВВПГ, непосредственно вовлеченные в процессы, к которым относится поступившая жалоба.

- 8.1.6. В состав КЖ входят Председатель КЖ, члены КЖ в количестве не менее двух человек, и секретарь КЖ.
- 8.1.7. При получении жалобы, в ОВВПГ проводится ее оценка на предмет связанности с деятельностью ВВ. Если жалоба связана, то ее рассмотрение контролируется Начальником ОВВПГ. Для жалоб подобного рода рекомендуется назначать председателем КЖ начальника ОВВПГ. В остальных случаях, рассмотрение жалобы контролируется Курирующим заместителем директора.
- 8.1.8. Начальник ОВВПГ и Курирующий заместитель директора не могут участвовать в составе КЖ, если жалоба напрямую связана с действиями вышеуказанных сотрудников.
- 8.1.9. Члены КЖ должны соответствовать требованиям:
- Обладать в совокупности необходимыми компетенциями, знаниями и опытом как по вопросам ВВ заявлений по парниковым газам, так и в области оценки и управления рисками;
  - Обеспечивать беспристрастность оценок и рекомендаций КЖ;
  - Противодействовать любым коммерческим, финансовым и другим предложениям, которые могут оказать влияние на рекомендации КЖ.
- 8.1.10. В состав членов КЖ могут включаться представители вышестоящих организаций Учреждения, компетентные сотрудники учреждения, представители органов власти и иных организаций, не являющихся Клиентами ОВВПГ.
- 8.1.11. При необходимости, к работе КЖ могут привлекаться эксперты из числа сотрудников Учреждения для обеспечения необходимого набора компетенций для рассмотрения апелляций.
- 8.1.12. Председатель КЖ осуществляет общее руководство работой КЖ.
- 8.1.13. Секретарь КЖ обеспечивает информационное сопровождение работы КЖ, организацию голосования, подготовку Протокола по результатам заседания КЖ.
- 8.1.14. Заседание считается правомочным, если в нем участвует не менее половины голосующих участников КЖ. Решения на заседаниях КЖ принимаются путем голосования. Решение принимается простым большинством голосов. Решение оформляется Протоколом.
- 8.2. Функции комиссии по рассмотрению жалоб**
- 8.2.1. Основными функциями КЖ являются следующие виды деятельности:
- Анализ и оценка СМК ОВВПГ;

- Анализ и оценка выполнения работ и выдаче заключений по ВВ утверждений относительно парниковых газов при поступлении жалоб;
- Разработка мер по митигации рисков (в том числе, но не исключительно, судебных и репутационных) в случае их выявления по конкретным процедурам ВВ при рассмотрении жалоб;
- Разрешение спорных ситуаций, подготовка рекомендаций и корректирующих действий по результатам рассмотрения жалоб;
- Подготовка рекомендаций по совершенствованию СМК ОВВПГ.

### **8.3. Ответственность и полномочия**

**8.3.1.** Председатель КЖ руководит его деятельностью, несет ответственность за выполнение возложенных на него задач. Председатель КЖ обладает правами и обязанностями Члена КЖ.

**8.3.2.** Члены КЖ имеют право:

- получать информацию, необходимую для выполнения функций КЖ, в том числе, но не исключительно, апелляцию заявителя, рабочую документацию, записи и переписку, возникающую в ходе ВВ по парниковым газам;
- давать рекомендации по вопросам, затрагивающим область управления апелляцией.

**8.3.3.** Члены КЖ несут ответственность за:

- выполнение возложенных на КЖ функций;
- соблюдение требований конфиденциальности по отношению к Клиентам ОВВПГ, Заинтересованным сторонам, Учреждению;
- беспристрастную и компетентную оценку жалоб к деятельности по ВВ парниковых газов на основе информации и документов, представленных в КЖ.

**8.3.4.** До начала работы КЖ, Председатель КЖ, Члены КЖ, Секретарь КЖ и иные лица, привлекаемые к работе КЖ подписывают Заявление об обстоятельствах, содержащее обязательство о сохранении конфиденциальности и беспристрастности.

**8.3.5.** Работа с потенциальным конфликтом интересов осуществляется в соответствии с СТО 11.08-2023.



## 9. ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ

- 9.1. Жалобы рассматриваются в течение 10 рабочих дней с даты их поступления, за исключением жалоб, относящихся к специальному порядку рассмотрения жалоб.
- 9.2. Ответственный за подготовку материалов и созыв КЖ – Начальник ОВВПГ.
- 9.3. При получении жалобы на действия ОВВПГ:
- Начальник ОВВПГ в течение 1 рабочего дня с момента получения жалобы регистрирует полученную жалобу, оформляет карточку рассмотрения жалобы и уведомляет заявителя о ее получении.
  - Начальник ОВВПГ в течение 1 рабочего дня с момента направления уведомления заявителю, проводит оценку жалобы на предмет связанности с деятельностью по ВВ. На основании данного заключения, делается вывод об уровне принятия решения на КЖ, в соответствии с п. 7.1. настоящего Стандарта.
  - Начальник ОВВПГ в течение 1 рабочего дня с момента направления уведомления заявителю, направляет служебную записку на имя Курирующего заместителя директора с предложением о составе КЖ. В случае отсутствия возражений, Курирующий заместитель директора направляет служебную записку с составом КЖ по конкретной жалобе.
  - При получении положительной резолюции со стороны Директора Учреждения, состав КЖ считается утвержденным. В случае наличия замечания к составу КЖ, они учитываются в работе. Срок утверждения КЖ не должен превышать 3 рабочих дней с момента направления уведомления Заявителю. Согласованная служебная записка направляется Начальнику ОВВПГ и секретарю КЖ.
  - Секретарь КЖ в течение 1 рабочего дня после получения служебной записки, направляет пакет документов и уведомления членам и председателю КЖ о планируемом заседании КЖ, рассматриваемой жалобе. С момента получения служебной записки, ответственность за формирование записей по рассмотрению жалобы (в том числе, карточки рассмотрения апелляций), возлагается на Секретаря КЖ.
  - Члены и председатель КЖ знакомятся с вопросом и приложенными материалами по вопросу в течение 1 рабочего дня после получения уведомления от Секретаря КЖ.
  - В случае отсутствия необходимости получения дополнительной информации, Члены КЖ направляют соответствующее уведомление Председателю КЖ и подтверждают дату проведения собрания КЖ.

- Председатель КЖ вправе инициировать более ранние сроки проведения внеочередного собрания при отсутствии возражений от других членов КЖ. Секретарь КЖ уведомляет Начальника ОВВПГ об изменившихся сроках проведения заседания.
  - В случае необходимости получения дополнительной информации и/или материалов для вопроса, Члены и Председатель КЖ направляют соответствующий запрос Секретарю КЖ и начальнику ОВВПГ. Срок проведения заседания КЖ подлежит корректировке.
  - При получении запроса информации, Начальник ОВВПГ направляет необходимую информацию в течение 1 рабочего дня (2 рабочих дней, если требуется запрос информации у заявителя).
  - Члены и председатель КЖ рассматривают полученную информацию в течение 1 рабочего дня с момента получения материалов. По истечении данного периода, назначается заседание КЖ.
  - По результатам заседания КЖ принимается решение:
    - Об обоснованности жалобы;
    - О корректирующих действиях, принятых по результатам рассмотрения жалобы.
  - Принятое решение оформляется протоколом собрания КЖ в течение 1 рабочего дня с момента его проведения. Ответственный – Секретарь КЖ. Заявитель информируется о принятом решении в течение 1 рабочего дня с момента проведения собрания КЖ. Ответственный – Начальник ОВВПГ.
- 9.4. На основании результатов анализа, проводимого КЖ, подготавливается заключение о необходимости корректирующих действий и внесения изменений в документацию СМК ОВВПГ. При необходимости, инициируется процедура внепланового аудита в соответствии с требованиями СТО 06.08-2023.
- 9.5. Оценка рисков и проведение предупреждающих действий осуществляется с учетом требований стандарта СТО 05.08-2023.
- 9.6. Процедура реализации корректирующих действий осуществляется на основании требований СТО 03.08-2023.
- 9.7. Процедура внесения изменений в СМК осуществляется на основании требований СТО 04.08-2023.
- 9.8. Управление записями о работе КЖ осуществляется с учетом требований стандарта СТО 04.08-2023.

## **10. СПЕЦИАЛЬНЫЙ ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ**

- 10.1. В рамках специального порядка работы КЖ рассматриваются жалобы, относящиеся к правилам применения знака аккредитации в соответствии со стандартом СТО 10.08-2023.
- 10.2. Срок рассмотрения жалоб в рамках данного порядка составляет 1 рабочий день, ввиду чрезвычайной важности вопроса.
- 10.3. В состав КЖ включаются Курирующий заместитель директора, начальник ОВВПГ и главный специалист ОВВПГ. Функции секретаря КЖ исполняет Начальник ОВВПГ.
- 10.4. Заседание проводится в заочной форме, с применением средств электронной связи.
- 10.5. По результатам работы разрабатываются корректирующие действия в соответствии с требованиями СТО 03.08-2023 и СТО 10.08-2023.
- 10.6. Управление записями о работе КЖ осуществляется с учетом требований стандарта СТО 04.08-2023 и СТО 10.08-2023.

## **11. АУДИТ ПРОЦЕССА ОБРАЩЕНИЯ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ И ЖАЛОБАМИ**

- 11.1. С целью оценки функционирования процесса обращения с жалобами и апелляциями Начальник ОВВПГ вводит в программу внутреннего аудита вопросы рассмотрения обращения с жалобами и апелляциями.
- 11.2. При внутреннем аудите проверяется:
  - соответствие процессов обращения с жалобами и апелляциями настоящему Стандарту;
  - качество процессов для достижения поставленных целей в области обращения с жалобами и апелляциями.
- 11.3. Внутренний аудит проводится в соответствии с СТО 06.08-2023 Внутренние аудиты.

## **12. АНАЛИЗ ПРОЦЕССА ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА**

- 12.1. Курирующий заместитель директора регулярно анализирует процесс обращения с жалобами и апелляциями с целью:
  - обеспечения уверенности в его постоянной пригодности, адекватности, результативности и эффективности;
  - выявления и устранения случаев несоответствий, воздействующих на удовлетворенность потребителей, репутацию ОВВПГ;

- выявления и устранения несоответствий, относящихся к процессам ВВ;
  - выявления и устранения несоответствий, относящихся к вспомогательным процессам ОВВПГ;
  - оценки возможностей для его улучшения, а также для оценки необходимости изменения порядка оказания услуг по ВВ утверждений по парниковым газам;
  - оценки потенциальных изменений политики в области обращения с жалобами;
  - оценки степени удовлетворенности потребителей.
- 12.2. Анализ со стороны руководства, а также операционное управление процессом рассмотрения жалоб и апелляций осуществляется с учетом требований стандарта СТО 09.08-2023.

Приложение А

Карточка рассмотрения жалобы/апелляции представлена в Альбоме форм А 01.08-2023 «Альбом форм системы менеджмента качества Отдела по валидации и верификации парниковых газов» - Карточка рассмотрения жалобы/апелляции

Приложение Б

Форма журнала регистрации жалоб и апелляций представлена в Альбоме форм А 01.08-2023 «Альбом форм системы менеджмента качества Отдела по валидации и верификации парниковых газов» - Форма журнала регистрации жалоб и апелляций