

ТОО «SSDC»	<i>Орган по валидации и верификации парниковых газов</i> Процедура Управление жалобами и апелляциями	SSDC - PR - 09	Страница 1 из 6
----------------------	--	----------------	--------------------

ПРОЦЕДУРА
УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АППЕЛЯЦИЯМИ
SSDC - PR - 09

ТОО «SSDC»	<i>Орган по валидации и верификации парниковых газов</i> Процедура Управление жалобами и апелляциями	SSDC - PR - 09	Страница 2 из 6
----------------------	--	----------------	--------------------

1. Область применения

Настоящая Процедура описывает основные требования по управлению жалобами и апелляциями посредством ведения соответствующих записей, проведения расследования с целью устранений недовольства и улучшения отношений с Клиентом и устанавливает требования к записям, определению видов жалоб и апелляций, изучения проблем, разработки коррекций или корректирующих действий с целью предотвращения подобных случаев в будущем.

Настоящая Процедура предназначена для обязательного внутреннего использования специалистами ОРГАНА ПО ВАЛИДАЦИИ И ВЕРИФИКАЦИИ ТОО «SSDC» (ДАЛЕЕ - ОРГАН ПО ВВ), верификаторами и/или валидаторами и во время проведения верификации и/или валидации (ВВ).

Все экземпляры настоящей Процедуры, распространяемые внутри ОРГАНА ПО ВВ, являются управляемыми, и осуществляются в соответствии с положениями Документированной процедуры SSDC-PR-01.

2. Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующую нормативную документацию:

Приказ Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 14 января 2022 года № 12	«Об утверждении Правил проведения валидации и верификации»
СТ РК ISO 14064-3-2019	«Парниковые газы. Часть 3. Требования и руководство по валидации и верификации относительно заявлений по парниковым газам»
СТ РК ISO/IEC 17029-2020	«Оценка соответствия. Общие принципы и требования к органам валидации и верификации»
СТ РК ISO 14065-2016	Парниковые газы. Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов, применяемые для аккредитации или других форм признания
СТ РК ISO 14066-2016	«Требования к компетентности групп по валидации и верификации парниковых газов»
SSDC-PR-03	Корректирующие, предупреждающие действия и несоответствующая услуга

3. Термины и Определения

В настоящей процедуре применяются термины с соответствующими определениями:

Верификатор	Компетентное и независимое лицо, ответственное за проведение процесса верификации и предоставление отчета по ее результатам.
Валидатор	Компетентное и независимое лицо, ответственное за проведение процесса валидации и предоставление отчета по ее результатам.
Сектор (sector):	Техническая область, имеющая общие признаки и сходные источники выбросов ПГ, поглотители и накопители ПГ

ТОО «SSDC»	<i>Орган по валидации и верификации парниковых газов</i> Процедура Управление жалобами и апелляциями	SSDC - PR - 09	Страница 3 из 6
---------------	--	----------------	--------------------

Компетентность (competence):	Способность применения знаний и опыта для достижения предполагаемых результатов
Персонал (personnel):	Лица, работающие с или от имени органа по валидации и верификации
Группа по верификации	Лицо или лица, осуществляющие деятельность по верификации.
Группа по валидации	Лицо или лица, осуществляющие деятельность по валидации.
Апелляция (appeal):	Запрос клиента или ответственной стороны в орган валидации или верификации о пересмотре решения, принятого по вопросу валидации или верификации
Жалоба (complaint):	Выражение недовольства, отличающееся от апелляции, направленное лицом, либо организацией в орган по валидации или верификации, или в орган по аккредитации, в отношении деятельности этого органа, с ожиданием ответа
Документ	Информация и носитель, на котором эта информация представлена.
Документированная информация	Информация, для которой требуется, чтобы она управлялась и поддерживалась в рабочем состоянии организацией, и носитель, на котором она содержится
Информация	Значимые данные
Запись	Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности
Процедура	Установленный способ выполнения работы или процесса
СМ	Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей

4. Ответственность и полномочия

РУКОВОДИТЕЛЬ ОРГАНА ПО ВВ несёт ответственность за:

- выделение необходимых ресурсов для обеспечения деятельности в соответствии с данной процедурой;
- соблюдением требований настоящей процедуры;
- состояние и поддержание в рабочем состоянии перечня соответствующих записей;
- использование на рабочих местах только действующих версий документации;
- соблюдение других требований настоящей процедуры.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

- СОСТОЯНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ В РАБОЧЕМ СОСТОЯНИИ ПЕРЕЧНЯ СООТВЕТСТВУЮЩИХ ЗАПИСЕЙ;
- ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ ТОЛЬКО ДЕЙСТВУЮЩИХ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТАЦИИ;
- СОБЛЮДЕНИЕ ДРУГИХ ТРЕБОВАНИЙ НАСТОЯЩЕЙ ПРОЦЕДУРЫ.

ТОО «SSDC»	<i>Орган по валидации и верификации парниковых газов</i> Процедура Управление жалобами и апелляциями	SSDC - PR - 09	Страница 4 из 6
---------------	--	----------------	--------------------

5. Требования

5.1 Общие положения

Настоящая Процедура описывает основные требования к ведению записей, анализу и работе по обратной связи с клиентами, в частности, в случае неудовлетворенности клиентов.

Данный процесс дает возможность исправлять ошибки, повышать удовлетворенность клиентов, выявлять недостатки системы и предпринимать действия для предотвращения проблем в будущем планирование разработки и/или пересмотра документации в будущем.

Жалобы и отзывы, выражющие недовольство проводимыми работами ОРГАНА ПО ВВ могут поступать различными способами, но регистрировать и реагировать необходимо на все.

Это могут быть телефонные звонки, отзывы о предоставляемых услугах, факс, почта, электронная почта и т. д., полученные:

- Прямым путем: непосредственно от Клиента об услугах ОРГАНА ПО ВВ;
- Косвенным путем: от потребителей (пользователей) услуг Клиентов ОРГАНА ПО ВВ, от работников Клиентов ОРГАНА ПО ВВ, от органа по аккредитации, уполномоченного органа и т.п.
- Внутренним путем: от штатных сотрудников, сотрудников, привлекаемых на контрактной основе ОРГАНА ПО ВВ.

5.2 Управление апелляциями (обращениями)

Все поступающие апелляции рассматриваются комиссией по рассмотрению апелляций, создаваемой из сторонних компетентных лиц.

Состав комиссии утверждается приказом директора, секретарем комиссии является заместитель директора по административным вопросам. В обязанности секретаря комиссии входит сбор комиссии при поступлении апелляции, а также ведение протокола заседаний комиссии. Секретарь не принимает участие в принятии решений по апелляциям.

Все апелляции регистрируются как входящая почта, либо в отдельном Реестре регистрации жалоб и/или апелляций. Все апелляции документально оформляются надлежащим образом, что облегчает отслеживание каждой индивидуальной апелляции. Необходимо включить детали (контактные данные, ФИО) заявителей для последующей связи.

Апелляции идентифицируются и рассматриваются в соответствии с настоящей процедурой, которая предусматривает следующее:

- Регистрация апелляции;
- Предоставление внутренней процедуры SSDC-PR-09 заявителю для ознакомления с процессом рассмотрения апелляции;
- Издание внутреннего Приказа о создании комиссии по рассмотрению апелляции из числа сотрудников или независимых лиц, не принимавших участие в ВВ по заявленной апелляции, а также выпуск Заключения по ВВ;
- Уведомление Заявителя о получении апелляции, сроках рассмотрения апелляции, составе комиссии по рассмотрению апелляции;
- Расследование, соответствующее риску, размеру и характеру жалобы и/или апелляции
 - Определение основной причины появления апелляции;
 - Эффективное корректирующее действие или коррекция;
 - Оценка удовлетворенности клиентов
- Возможное изменение системы СМ, включая обновление процедур, для предотвращения подобных проблем, возникающих в будущем;
- Выпуск Отчета о проведенном процессе рассмотрения апелляции с Заключением по апелляции.

ТОО «SSDC»	<i>Орган по валидации и верификации парниковых газов</i> Процедура Управление жалобами и апелляциями	SSDC - PR - 09	Страница 5 из 6
----------------------	--	----------------	--------------------

Время для рассмотрения апелляции: Заявитель должен получить ответ в течение 5 рабочих дней с момента получения апелляции ОРГАНОМ ПО ВВ.

Если необходимо дальнейшее расследование, заявителю сообщается о предпринятых действиях и предполагаемой дате завершения (но не более 30 календарных дней с момента получения жалобы).

5.3 Управление жалобами (претензиями)

Жалоба может быть подана, если заявитель не был полностью удовлетворен ответом, полученным от Руководства ОРГАНА ПО ВВ в отношении поданной жалобы.

Процесс подачи жалоб описан ниже:

➤ Регистрация. Все жалобы регистрируются АССИСТЕНТОМ РУКОВОДИТЕЛЯ как входящая почта, либо в отдельном Реестре регистрации апелляций и/или жалоб. Все жалобы (претензии) оформляются документально и содержать, как минимум контактные данные Заявителя (телефон, е-майл, ФИО и наименование компании) для последующей связи, характер жалобы (претензии).

➤ Жалоба и любая соответствующая документация направляется в Комиссию по рассмотрению жалоб (претензий), созданной приказом Директора ТОО «SSDC», с участием независимых лиц, владеющими знаниями по проведению ВВ и законодательными требованиями в области регулирования ПГ, которые могут оценить действия ОРГАНА ПО ВВ беспристрастно.

➤ Предоставляется настоящая процедура SSDC-PR-09 заявителю жалобы и членам комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) для ознакомления с процессом рассмотрения жалобы.

➤ Место, дата и время согласовывается с членами Комиссии, и заявителем, чтобы Заявитель имел возможность присутствовать и официально представить свое дело. Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии) имеет право заслушивать свидетелей (при необходимости) и консультироваться с экспертами с тем, чтобы они могли прийти к окончательному решению

➤ Решение. Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии) должна принять решение по жалобе (претензии) и соответствующим заинтересованным сторонам письменное заключение, в том числе причину принятого решения.

➤ Все участники процесса рассмотрения жалобы (претензии) должны соблюдать условия конфиденциальности, подписав Соглашение о конфиденциальности, при получении письменного решения.

➤ РУКОВОДИТЕЛЬ ОРГАНА ПО ВВ по рассмотрению жалобы (претензии) проводит корректирующие действия в соответствии с требованиями SSDC-PR-03 и уведомляет об этом заявителя и членов Комиссии.

➤ *В случае поступления жалобы, после выпуска заключения по ВВ, ОВ проводит специальную валидацию или верификацию, ранее валидированного или верифицированного утверждения по ПГ. ОВ заранее извещает клиента или ответственную сторону, или обоих, относительно условий, при которых должна быть проведена специальная ВВ. В случае возражений ответственной стороны в адрес членов группы, ОВ тщательно отбирает членов группы по ВВ, для обеспечения беспристрастности проводимой специальной ВВ.*

Если после проведения специальной ВВ, жалоба не подтверждается, ранее верифицированное или валидированное заключение по ПГ остается неизменным.

В случае подтверждении жалобы Директор совместно с владельцем процесса принимают решение о дальнейших действиях, которые могут включать:

- *устранение недостатков после приемки услуг,*

ТОО <u>«SSDC»</u>	<i>Орган по валидации и верификации парниковых газов</i> Процедура Управление жалобами и апелляциями	SSDC - PR - 09	Страница 6 из 6
-----------------------------	--	----------------	--------------------

- *возмещение убытков (возврат денежных средств), вследствие оказанных услуг несоответствующим требованиям,*

- *устранение недостатков и предоставление скорректированных услуг*

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации в ОРГАНЕ ПО ВВ.

5.4 Анализ

Руководство ОРГАНА ПО ВВ проводит анализ зарегистрированных жалоб и/или апелляций. Этот анализ должен быть представлен на совещании Анализа СМ со стороны высшего руководства, с целью оценки проведенных корректирующих действий и определения ответственности в будущем соответствующего персонала по проведению ВВ.

Необходимо убедиться, что работа с персоналом проведена, выявленные причины апелляции и/или жалобы устраниены.

5.5 Записи

Все записи, касательно жалоб, споров и апелляций хранятся в Органе по ВВ 5 лет.

НАСТОЯЩАЯ ПРОЦЕДУРА РАЗМЕЩЕНА НА САЙТЕ ТОО «SSDC» www.ssd़.kz И ДОСТУПНА ВСЕМ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМ ЛИЦАМ.