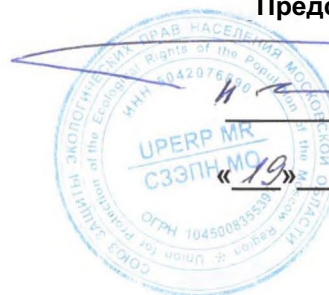


Социально ориентированная некоммерческая организация
Союз защиты экологических прав Московской области
Администратор Системы добровольной сертификации
«Климатический проект»
(СЗЭПН МО)

Председатель Правления
СЗЭПН МО



АГА. Попов

«19» 11 20Хг.

Система менеджмента

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

П-03

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. ПОРЯДОК разработан заместителем руководителя ОВиВ СЗЭПН МО.
2. ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Председателя Правления № 5/ОВиВ от 19.11.2021г.

Код документа	П-03	Порядок рассмотрения претензий	Страница 2 из 11
Издание №	01		
Дата издания	19.11.2021 г.		

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение порядка	4
2	Область применения	4
3	Ответственность	4
4	Термины и определения	
5	Порядок подачи претензии	4
6	Порядок рассмотрения претензий и принятия решений	5
7	Приложения	6
	Приложение А Форма для подачи претензий	7
	Приложение Б Форма журнала регистрации претензий заказчиков	8
	Приложение В Форма решения по рассмотрению претензий	9
	Приложение Г	10
	Заявление о конфиденциальности	
	Лист регистрации изменений	11

Код документа	П-03	Порядок рассмотрения претензий	Страница 3 из 11
Издание №	01		
Дата издания	19.11.2021 г.		

1 Назначение порядка

Настоящий порядок устанавливает документально оформленный процесс, обеспечивающий управление, проведение оценки, принятие корректирующих мер и решений по претензиям от заказчиков органа по валидации и верификации (далее - ОВиВ) парниковых газов (далее - ПГ) Социально ориентированной некоммерческой организации Союз защиты экологических прав Московской области, Администратора Системы добровольной сертификации «Климатический проект» (рег. № РОСС RU.I42429.04КППО в Госстандарте РФ (СЗЭПН МО).

Порядок разработан с учетом требований п. 10 ГОСТ Р ИСО 14065-2014.

2 Область применения

Настоящий порядок предназначен для применения руководителем ОВиВ, специалистами по валидации и верификации ПГ.

3 Ответственность

Руководитель ОВиВ несет ответственность за управление претензиями в ОВиВ.

4 Термины и определения

В настоящем положении использованы термины и определения, установленные в ГОСТ Р ИСО 14065-2014.

5 Порядок подачи претензии

Заявитель вправе подать жалобу (претензию) в случаях:

- нарушения его прав и интересов при проведении работ по валидации и верификации парниковых газов (далее - ПГ);
- нарушений требований законодательства Российской Федерации, национальных стандартов при проведении работ по валидации и верификации ПГ;
- нарушения условий договоров;
- нарушения требований конфиденциальности;
- неэтичное поведение валидаторов и верификаторов;
- некомпетентность, с его точки зрения, валидаторов и верификаторов, участвующих в работе комиссии по валидации и верификации ПГ;
- в других случаях.

Претензия, связанная с проведением работ по валидации и верификации ПГ, должна быть подана в ходе проведения вышеуказанных работ до принятия органом по валидации и верификации ПГ (далее - ОВиВ) соответствующих решений по валидации и верификации ПГ.

Код документа	П-03	Порядок рассмотрения претензий	Страница 4 из 11
Издание №	01		
Дата издания	19.11.2021 г.		

В других случаях претензия подается в течение месяца после возникновения оснований к ее подаче.

Претензия должна быть оформлена в письменной форме (Приложение А) и подписана заявителем либо его уполномоченным лицом, направлена либо почтой, в т.ч. электронной, либо по факсу, либо доставлена курьером или лично по адресу местонахождения общества.

Днем подачи претензии считается день ее регистрации в журнале входящих документов.

К подаваемой претензии прикладываются документы, подтверждающие какие-либо нарушения со стороны ОВиВ, его сотрудников.

В тот же день претензия регистрируется уполномоченным сотрудником ОВиВ в журнале регистрации претензий (Приложение Б) и передается руководству ОВиВ.

При подаче претензии в установленные сроки, руководство ОВиВ имеет право запросить у заявителя претензии дополнительные материалы.

Заявитель информируется о получении претензии в день ее регистрации звонком по телефону или по электронной почте.

6 Порядок рассмотрения претензий и принятия решений

Процесс рассмотрения претензий в соответствии с п. 10 ГОСТ Р ИСО 14065-2014, включает в себя:

- а) обеспечение управления, проведение оценки, принятие корректирующих мер и решений по претензиям;
- б) предоставление по требованию общедоступное описание процесса рассмотрения претензий;
- с) несение ответственности за принятие решений на всех уровнях процесса рассмотрения претензий;
- д) обеспечение конфиденциальности темы претензии;
- е) подтверждение по получении претензии, что последняя имеет отношение к деятельности по валидации или верификации, за которую несет ответственность орган по валидации или верификации;
- ф) обеспечение участия лиц в процессе рассмотрения претензий, которые являются независимыми от тех, кто имеет отношение к претензии в процессе ее рассмотрения;
- е) обеспечение участия лиц в процессе рассмотрения претензий, которые могут продемонстрировать необходимую компетентность по теме претензии. Компетентность оценивается руководством ОВиВ в части образования и опыта работы по вопросам претензии.
- д) рекомендации истцу процесс рассмотрения претензий, лиц, занимающихся этим процессом, предоставление отчетов и, если возможно, официальное уведомление о результате.

Претензия должна быть рассмотрена не позднее 10 дней с момента ее регистрации.

В тех случаях, когда для разрешения претензии необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения претензии могут быть в порядке исключения продлены руководством ОВиВ, но не более чем еще на 10 дней. Заявитель извещается о продлении сроков рассмотрения претензии и ходе рассмотрения по телефону, электронной почте, простой почтовой связи.

Код документа	П-03	Порядок рассмотрения претензий	Страница 5 из 11
Издание №	01		
Дата издания	19.11.2021 г.		

Заявитель (представитель Заявителя) вправе присутствовать на заседании руководства ОВиВ при рассмотрении его претензии.

Руководство ОВиВ, при необходимости, может вызвать Заявителя (представителя Заявителя), а также пригласить специалистов по обсуждаемым вопросам.

Руководство ОВиВ, рассмотрев претензию Предъявителя, вправе принять решение по разрешению проблемы каким-либо определенным образом.

Руководство ОВиВ в 5-ти дневный срок передает заявителю претензию с соблюдением необходимых требований конфиденциальности, согласованных с предъявителем претензии. А затем отслеживает ход рассмотрения претензии и разрешения конфликта.

При рассмотрении претензии, направленной против персонала ОВиВ, для обеспечения объективности при анализе ошибок персонала руководство ОВиВ должно немедленно и полно информировать конкретного работника по любой претензии, касающейся его работы, поведения и о продвижении расследования претензии и полученных результатов. Руководитель ОВиВ должен обеспечить соответствующую конфиденциальность при рассмотрении претензии (детали претензий против персонала должны быть известны только заинтересованным лицам), также обеспечить работнику возможность объяснить обстоятельства и предоставить соответствующую поддержку. Для обеспечения конфиденциальности заинтересованные лица подписывают соглашение о конфиденциальности (Приложение Г).

Если предъявитель претензии согласен с предложенным решением и /или действием, то такие решение и/или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.

Если предъявитель претензии не согласен с предложенным решением или действием, то претензия должна оставаться открытой. Такой статус претензии регистрируется в журнале регистрации апелляций и претензий, а предъявитель претензии информируется относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий по телефону, электронной почте, простой почтовой связью, при необходимости.

Решение руководства ОВиВ оформляется по Приложению В к настоящему документу и в 5-ти дневный срок направляется Заявителю.

В журнале регистрации апелляций и претензий и делается отметка о принятом решении с кратким описанием претензии и указывается дата направления решения Заявителю.

Решение руководства ОВиВ может быть обжаловано обеими сторонами.

7 Приложения

Код документа	П-03	Порядок рассмотрения претензий	Страница 6 из 11
Издание №	01		
Дата издания	19.11.2021 г.		

ФОРМА ДЛЯ ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИИ

1. Сведения о Заявителе

Ф.И.О./организация

Адрес

Почтовый индекс, город

Страна

Телефон

Факс

Электронная почта _____

Ф.И.О. и полномочия лица, действующего от имени Заявителя

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2. Проблемы (или изложение претензии)

Дата возникновения _____ о _____ ве _____ н _____ ия

Описание

3. Требуемые средства

4. Приложения

Список приложенных документов

5. Дата, подпись

Код документа	П-03	Порядок рассмотрения претензий	Страница 7 из 11
Издание №	01		
Дата издания	19.11.2021 г.		

ФОРМА
Журнала регистрации претензий

№ п/п	Дата поступления	Наименование заказчика (держателя)	Адрес, телефон	Суть претензии	ФИО. валидатора или верификатора	Дата рассмотрения	Меры по устранению	Отметка о выполнении
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Код документа	П-03	Порядок рассмотрения претензий	Страница 8 из 11
Издание №	01		
Дата издания	19.11.2021 г.		

**Форма решения по рассмотрению претензий
СЗЭПН МО
Орган по валидации и верификации ПГ**

Решение № _____ от «»20г.

Рассмотрев поступившую претензию от

Наименование организации - заявителя, Ф.И.О. ИП (индивидуального предпринимателя)

По вопросу _____
содержание претензии

От «»20 г., регистрационный номер _____

Решил и _____
содержание решения

Руководитель ОВиВ

Подпись

Ф.И.О.

Код документа	П-03	Порядок рассмотрения претензий	Страница 9 из 11
Издание №	01		
Дата издания	19.11.2021 г.		

Заявление о конфиденциальности

Я,, заявляю о том, что в течение 3-х предшествующих лет не оказывал
(Ф.И.О.)
не проводил работы по верификации/валидации, а также консультационные услуги

название организации

Заявляю об отсутствии личной заинтересованности в том или ином решении по претензии.

Обязуюсь соблюдать нормы, установленные в Руководстве по системе менеджмента ОВиВ ПГ СЗЭПН МО, не разглашать конфиденциальную информацию, полученную при рассмотрении претензии и не передавать эту информацию третьим лицам.

Дата

подпись

Код документа	П-03	Порядок рассмотрения претензий	Страница 10 из 11
Издание №	01		
Дата издания	19.11.2021 г.		

--

Лист регистрации изменений

№ изменения	Номера измененных и замененных страниц	Номера новых страниц	Приказ об утверждении, номер, дата	Согласование (должность, Ф.И.О., подпись, дата)	Подпись ПРМ

Код документа	П-03	Порядок рассмотрения претензий	Страница 11 из 11
Издание №	01		
Дата издания	19.11.2021 г.		