



Система менеджмента			
	Название предприятия:	Тип документа:	
	ТОО «Экологический центр инновации и реинжиниринга»	ДП	
Название документа:	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
Система менеджмента. Рассмотрение жалоб и апелляций	1	СМ ДП-12-23	1 из 11

Утверждён приказом
 Генерального директора
 ТОО «Экологический центр
 инновации и реинжиниринга»
 Хусайнова М. М. 
 от «01» августа 2023 года




СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ
СМ ДП- 13-23

г. Тараз
 2023 г.

Система менеджмента			
	Название предприятия:	Тип документа:	
	ТОО «Экологический центр инновации и реинжиниринга»	ДП	
Название документа:		Версия:	Идентификационный номер
Система менеджмента. Рассмотрение жалоб и апелляций		1	СМ ДП-12-23
			Страница: 2 из 11

СОДЕРЖАНИЕ

1	Область применения	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины и определения	3
4	Порядок рассмотрения апелляций заявителей	4
5	Потребность в ресурсах	5
6	Ответственность	5
7	Мероприятия по устранению жалоб	6
8	Оценка эффективности и улучшения деятельности	6
9	Приложения	7
	Приложение 1	8

Система менеджмента			
	Название предприятия:	Тип документа:	
	ТОО «Экологический центр инновации и реинжиниринга»	ДП	
Название документа:	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
Система менеджмента. Рассмотрение жалоб и апелляций	1	СМ ДП-12-23	3 из 11

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура применяется всеми ОВВ, комиссией по жалобам, комиссией по апелляциям и Генеральным директором ТОО «ЭЦИР» и распространяется на все жалобы и апелляции касательно проводимой деятельности в области валидации и верификации парниковых газов.

Комиссия по рассмотрению жалоб и апелляций (далее комиссия) создается в целях принятия решений по спорным вопросам, возникающим в результате деятельности ОВВ (при проведении валидации или верификации, при проведении внутренних аудитов, при соблюдении законодательства Республики Казахстан и пр.). Комиссия по рассмотрению жалоб функционирует по мере необходимости - при поступлении от заявителей.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих нормативных документов: Закон Республики Казахстан «О техническом регулировании».

СТ РК ISO 9000-2017 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.

СТ РК 1.26-2006 Государственная система стандартизации Республики Казахстан. Эксперты-аудиторы по стандартизации, сертификации и аккредитации. Порядок подготовки и аттестации.

СТ РК 3.10-2007 Государственная система технического регулирования Республики Казахстан. Порядок рассмотрения апелляций.

СТ РК ИСО 14064-3 – 2019 «Парниковые газы. Часть 3. Требования и руководство по валидации и верификации относительно заявлений по парниковым газам».

СТ РК ISO 14065 – 2022 Парниковые Газы. Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов, применяемые для аккредитации или других, форм признания.


СТ РК ISO/IEC 17029-2020 Оценка соответствия Общие принципы и требования к органам валидации и верификации

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. В настоящей документированной процедуре используются нижеприведенные термины и определения, взятые из нормативных документов, на основании которых она была разработана.

Жалоба в отличие от апелляции, выражение недовольства деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого либо лица или организации с ожиданием ответа.

Апелляция запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или в орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

Система менеджмента			
	Название предприятия:	Тип документа:	
	ТОО «Экологический центр инновации и реинжиниринга»	ДП	
Название документа:	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
Система менеджмента. Рассмотрение жалоб и апелляций	1	СМ ДП-12-23	4 из 11

Заявитель – физическое или юридическое лицо, предоставившее продукцию, услугу, процессы подтверждения соответствия, а также юридические лица, подавшие Заявку на аккредитацию и аудит (в сфере подтверждения соответствия)

Примечание - Жалобы, получаемые органами, делятся на две категории. Одна категория жалоб относится к оценке соответствия и /или к апелляциям, а другая категория жалоб относится к уровню качества услуг или к доставке.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ.

4.1 При возникновении спорных вопросов, при проведении подтверждения соответствия (несогласие с отчетом по валидации и верификации, несогласие с условиями договора, несогласие с выдвинутым перечнем несоответствий, искажений, упущений, ошибок, указанных в отчете) заявитель имеет право подать апелляцию (обжаловать принятое решение) в Комиссию по апелляциям, жалобам (претензиям) и спорным вопросам.

4.2 При возникновении спорных вопросов, при проведении подтверждения соответствия (претензии к качеству услуг, к срокам, к составу группы и т.д.) заявитель имеет право подать жалобу (выразить недовольство).


4.3 Согласно требованиям СТ РК 3.10 в ТОО предусмотрена Комиссия по апелляциям, комиссия по жалобам, назначаемая Генеральным директором в соответствии приказом ТОО, сроком на один год. Комиссия рассматривает: апелляции, жалобы (претензии) и спорные вопросы заказчиков услуг согласно П-03-23 и П-04-23П.

4.4 Основные задачи Комиссии: - учет поступивших апелляций, жалоб и спорных вопросов; - рассмотрение апелляций, жалоб, проверки на местах и другие меры для объективного решения вопроса; - принятие обоснованных решений по апелляциям и жалобам, обеспечение своевременного и правильного исполнения принятых решений; - извещение заявителей в письменной форме о принятом решении по их апелляциям и жалобам, а в случаях отклонения апелляций - выдача аргументированных обоснований со ссылкой на действующие нормативные документы или нормативно - правовые акты; - разъяснение по просьбе заявителей порядка обжалования принятого решения в вышестоящих органах; - анализ и обобщение апелляций и жалоб заявителей с целью совершенствования работ по подтверждению соответствия, разработки Планов корректирующих действий, внесения изменений и дополнений в нормативные документы и процедуры СМ.

4.5 Решения, принимаемые Комиссией, осуществляются в строгом соответствии с требованиями нормативных документов государственной системы технического регулирования и метрологии и законодательства Республики Казахстан. В состав комиссии не должны входить лица, в отношении которых поступила данная жалоба, а в случае апелляции не должны входить лица, принимавшие участие в деятельности по валидации и верификации.

4.6 Решения направляются заявителям не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения. Подача апелляции не приостанавливает решений, принятых Комиссией.

4.7 Заявитель имеет право представлять в Комиссии: - апелляцию или жалобу, в которой следует указывать наименование заявителя, его местонахождение и адрес, суть обжалования, четкую формулировку требования по предмету апелляции или жалобы; - переписку по спорному вопросу, если такая велась; - другие документы по запросу Комиссии.

Система менеджмента			
	Название предприятия:	Тип документа:	
	ТОО «Экологический центр инновации и реинжиниринга»	ДП	
Название документа:	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
Система менеджмента. Рассмотрение жалоб и апелляций	1	СМ ДП-12-23	5 из 11

4.8 Специалист, ответственный за делопроизводство, передает поступившие материалы по апелляции Председателю Комиссии, который регистрирует их в специальном журнале регистрации апелляций заявителей по форме Приложения 1.

4.9 При рассмотрении апелляции Комиссия должна проводить обсуждение вопроса с любой из сторон. Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить на заседание Комиссии специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе.

4.10 При рассмотрении принимаются меры по соблюдению конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну заявителя.

4.11 Председателем Комиссии должен вестись протокол заседания, который подписывается всеми членами комиссии.

4.12 Решение по апелляции, жалобе принимаются большинством голосов, открытым голосованием и заносится в протокол заседания Комиссии. Решения сообщаются заявителю в сроки, указанные в пункте

4.13 Апелляции и жалобы, требующие дополнительного изучения, рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления и регистрации, не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 10 дней. Если в течение месяца со дня уведомления заявителя о принятом решении Комиссией не поступило возражений со стороны заявителя, решение считается принятым.

4.14 В случае несогласия заявителя с решением Комиссии органа, заявитель имеет право обратиться в апелляционную Комиссию уполномоченного органа.

4.15 Все материалы по апелляциям и жалобам хранятся у Председателя Комиссии в отдельной папке в течение срока выполнения всех решений по апелляции, затем в конце текущего года сдаются в архив, где хранятся в течении одного года. По истечению срока хранения папка подлежит списанию и уничтожению комиссией, созданной приказом генерального директора.

5. ПОТРЕБНОСТЬ В РЕСУРСАХ


5.1 Приказом генерального директора создана Комиссия, на которую возложены функции апелляционной Комиссии. В состав Комиссии входят специалисты, имеющие соответствующую квалификацию и опыт работы и способные принимать обоснованные решения.

5.2 Приказом генерального директора назначается специалист, выполняющий работу председателя Комиссии.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1 Генеральный директор несет ответственность за:

- создание и функционирование Комиссии, назначение должностного лица, ведущего работу председателя Комиссии;
- своевременное рассмотрение апелляций и несоответствий и принятие по ним объективных решений;
- обеспечение специалистов необходимыми ресурсами;
- назначение Комиссии по списанию документов.

Система менеджмента			
	Название предприятия:	Тип документа:	
	ТОО «Экологический центр инновации и реинжиниринга»	ДП	
Название документа:		Версия:	Идентификационный номер
Система менеджмента. Рассмотрение жалоб и апелляций		1	СМ ДП-12-23
			6 из 11

6.2 Члены Комиссии несут ответственность за рассмотрение и принятие объективных решений по апелляциям заявителей.

6.3 Руководители подразделений несут ответственность за правильную организацию работы с заявителями, регистрацию и анализ всех их замечаний и жалоб, а также за устранение недостатков, находящихся в их компетентности.

6.4 Специалисты несут ответственность за правильную и корректную работу с заявителями.

6.5 Специалист ответственный за делопроизводство несет ответственность за регистрацию жалоб заявителей и своевременную передачу сведений в ТОО для регистрации и последующих действий.

6.6 Специалист, выполняющий обязанности председателя Комиссии, несет ответственность за принятие и регистрацию апелляций, правильное и своевременное оформление протоколов заседаний Комиссии по их рассмотрению.


7. МЕРОПРИЯТИЯ ПО УСТРАНЕНИЮ ЖАЛОБ

Мероприятиями, предпринимаемые, для устранения жалобы и апелляций являются:

- 1) повторное проведение анализа информации, предоставленной оператором котируемой установки и/или офсетного проекта для определения объема валидации или верификации;
- 2) повторное определение того, подпадает ли потенциальная валидация или верификация под область его аккредитации;
- 3) повторную оценку наличия у органа по валидации и верификации компетенции, персонала и ресурсов, необходимых для подбора группы по валидации или верификации, способной провести аудит всего комплекса установки или проекта по сокращению выбросов или увеличению поглощений парниковых газов, а также успешно завершить валидацию или верификацию в требуемые сроки;
- 4) повторную оценку полноты данных по деятельности и системе контроля;
- 5) перепроверка используемой методики для расчета сокращения выбросов/поглощения парниковых газов;
- 6) перепроверка информации о заявителе офсетного проекта, включая договор о разделе офсетных единиц;
- 7) повторная проверка документов, подтверждающих обоснование базовой линии проекта, выбросов базовой линии, проектных выбросов, утечек;
- 8) повторная проверка документов, подтверждающих данные, представленные в проектной документации или плане мониторинга офсетного проекта.
- 9) корректирующие действия.

По рассмотрению жалобы и апелляции при необходимости разрабатываются корректирующие действия в соответствии с ДП-10-23 «Управление корректирующими действиями».

Все мероприятия по устранению жалобы регистрируются в «Журнале регистрации жалоб» (Приложение 1).

Система менеджмента			
	Название предприятия:	Тип документа:	
	ТОО «Экологический центр инновации и реинжиниринга»	ДП	
Название документа:		Версия:	Идентификационный номер
Система менеджмента. Рассмотрение жалоб и апелляций		1	СМ ДП-12-23
			Страница: 7 из 11

8. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И УЛУЧШЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

8.1 Контроль соблюдения требований процедуры осуществляется при проведении внешних (СТ РК ISO 19011-2019) и внутренних (ДП-03-23) аудитов СМ.


8.2 Результаты анализа несоответствий и контроля выполнения планов корректирующих мероприятий рассматриваются на совещании по анализу со стороны руководства (ДП 04-23) и используются для принятия решений по улучшению данного процесса.

8.3 Критериями оценки эффективности процедуры являются изучение, анализ и оценка требований и удовлетворенности заявителей и использование этих данных для:

- повышения конкурентоспособности ТОО;
- улучшения качества обслуживания заявителей;
- совершенствования документации СМ по оказанию услуг;
- отсутствие несоответствий при оказании услуг;
- отсутствие жалоб со стороны заказчиков.

9 Приложения


Приложение 1 – форма журнала регистрации апелляций и жалоб.

Система менеджмента			
	Название предприятия:	Тип документа:	
	ТОО «Экологический центр инновации и реинжиниринга»	ДП	
Название документа:		Версия:	Идентификационный номер
Система менеджмента. Рассмотрение жалоб и апелляций		1	СМ ДП-12-23
			Страница: 8 из 11




Приложение 1

Журнал регистрации апелляций и жалоб

№ п/п	Дата поступления апелляции /жалобы	Заявитель	Основное содержание апелляции/ жалобы	Перечень прилагаемых документов	Дата и номер протокола рассмотрения	Принятое решение/мероприятия по устранению жалоб
1	2	3	4	5	6	7

Система менеджмента			
	Название предприятия:	Тип документа:	
	ТОО «Экологический центр инновации и реинжиниринга»	ДП	
Название документа:		Версия:	Идентификационный номер
Система менеджмента. Рассмотрение жалоб и апелляций		1	СМ ДП-12-23
			Страница:
			10 из 11

Лист ознакомления

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Личная подпись	Дата	Примечания
1	Руководитель ОБВ	Керім Д.М.			
2	Эксперт по валидации и верификации ПГ	Толеубеков Б.Т.			
3	Эксперт по валидации и верификации ПГ	Хусайнов М.М.			
4	Ответственный по СМ	Дилдабекова Д.Ж.	