

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «АТОМЭНЕРГОПРОЕКТ»
(АО «АТОМЭНЕРГОПРОЕКТ»)**

**ATOMENERGOPROEKT, JOINT-STOCK COMPANY
(ATOMENERGOPROEKT JSC)**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

МУ АЭП 1.12-03-2021

**РАССМОТРЕНИЕ
АПЕЛЛЯЦИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ)
В ОРГАНЕ ПО ВАЛИДАЦИИ И ВЕРИФИКАЦИИ
ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ**

**Москва
2021**

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНЫ АО «Атомэнергопроект».

2 ВНЕСЕНЫ Отделом валидации и верификации Управления инновационных решений.

3 УТВЕРЖДЕНЫ и ВВЕДЕНЫ В ДЕЙСТВИЕ приказом АО «Атомэнергопроект» от 07.12.2021 № 02/1028-П.

4 ВВЕДЕНЫ ВПЕРВЫЕ.

© АО «Атомэнергопроект», 2021

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведён, тиражирован и распространён в качестве официального издания без разрешения АО «Атомэнергопроект»

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

Содержание

1. Назначение и область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины, определения и сокращения	4
4. Организация работ.....	5
Приложение 1 (обязательное) Форма журнала регистрации апелляций.....	9
Приложение 2 (обязательное) Форма решения комиссии по апелляциям	10
Приложение 3 (обязательное) Форма журнала регистрации и учета претензий (жалоб).....	11
Приложение 4 (обязательное) Форма обратной связи по претензии (жалобе).....	12

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

1. Назначение и область применения

1.1 Настоящий документ устанавливает цели и порядок рассмотрения комиссией по апелляциям (далее комиссия) апелляций, представляемых заказчиком, порядок обращения с претензиями (жалобами), поступившими в орган по валидации и верификации ПГ (далее - ОВ/В) в связи с претензиями к деятельности ОВ/В. Данный документ разработан на основании требований ГОСТ Р 54295, ГОСТ Р ИСО 14066, ГОСТ Р ИСО 14064-3 и ГОСТ Р ИСО 14065 и не должно противоречить критериям аккредитации приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 26.10.2020 г. № 707 и также требованиям Федерального закона от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

1.2 Область распространения данного документа как документа системы менеджмента ОВ/В распространяется на работы по планированию, организации и выполнению процедур по валидации и верификации ПГ, в соответствии с областью аккредитации ОВ/В и не распространяется на остальную деятельность АО «Атомэнергопроект», не связанную с выполнением работ по валидации и верификации ПГ.

1.3 Настоящий документ распространяется на работников ОВ/В и разработан в соответствии с критериями аккредитации по приказу Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707, ГОСТ Р ИСО 14065 и ГОСТ Р 54295.

1.4 Данный документ входит в перечень документов системы менеджмента ОВ/В.

1.5 Все документы системы менеджмента являются собственностью ОВ/В, поэтому предоставление и передача данного документа третьим лицам осуществляется только с разрешения руководителя ОВ/В.

1.6 Ответственность за изменение настоящих методических указаний, их пересмотр и отмену несёт руководитель ОВ/В.

2. Нормативные ссылки

2.1 В настоящем методическом указании использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р ИСО 14065 «Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов для их применения при аккредитации или других формах признания».

ГОСТ Р ИСО 14066 «Требования к компетентности групп по валидации и верификации ПГ парниковых газов».

ГОСТ Р ИСО 14064-3 «Требования и руководство по валидации и верификации утверждений, касающихся парниковых газов».

ГОСТ Р 54295 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования».

Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 г. № 707 «Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации».

3. Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящих методических указаниях применены следующие термины с соответствующими определениями:

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

апелляция: Запрос Заказчика/ответственной стороны в ОВ/В о пересмотре решения, принятого ОВ/В в отношении данного объекта.

валидация: Систематический, независимый и документально оформленный процесс оценки утверждения по ПГ Заказчика, относящийся к плану проекта на соответствие согласованным критериям валидации ПГ.

верификация: Систематический, независимый и документально оформленный процесс оценки утверждения по ПГ Заказчика на соответствие критериям верификации ПГ.

заказчик: организация или лицо, запрашивающее валидацию или верификацию (согласно законодательству РФ - заявитель).

комиссия по апелляциям: Комиссия, созданная для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

орган по валидации и верификации ПГ: Орган, выполняющий проведение валидации или верификации ПГ утверждений по ПГ в соответствии с требованиями стандартов на верификацию и валидацию ПГ.

ответственный исполнитель: Работник ОВ/В, назначаемый за ведение делопроизводства по вопросам работы с апелляциями и претензиями (жалобами).

парниковый газ: Газообразная составляющая атмосферы природного и антропогенного происхождения, которая поглощает и испускает излучение на определенных длинах волн в пределах спектра инфракрасного излучения, испускаемого поверхностью Земли, атмосферой и облаками.

претензия (жалоба): в отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью ОВ/В или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

3.2 В настоящих методических указаниях использованы следующие сокращения:

ОВ/В – орган по валидации и верификации ПГ;

ПГ – парниковый газ;

ФИО – фамилия, имя, отчество;

КД - корректирующее действие.

4. Организация работ

4.1 Общие положения

4.1.1 Работа с обращениями заказчиков ОВ/В, заинтересованных сторон, третьих лиц и иных организаций и физических лиц построена в трех направлениях:

– работа с апелляциями на принятые решения ОВ/В по итогам проведенных работ по валидации или верификации ПГ;

– рассмотрение жалоб как на решения ОВ/В по итогам проведенных работ по валидации или верификации ПГ, так и по любой другой деятельности ОВ/В в рамках своих прав и ответственности;

– работа с претензиями в тех случаях, когда решение ОВ/В по жалобе не удовлетворило заказчиков ОВ/В, заинтересованных сторон, третьих лиц и иных организаций и физических лиц, подавших жалобу.

Отдельных/дополнительных работ при рассмотрении претензии по сравнению с работами по жалобе в ОВ/В не предусмотрено т.к. подача жалобы это добровольное, официальное, досудебное урегулирование спорной ситуации (претензии).

В целях эффективного обращения ОВ/В с апелляциями и претензиями (жалобами) данная процедура находится в открытом доступе.

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

4.1.2 Общие положения по работе с апелляциями.

4.1.2.1 Комиссия создается с целью рассмотрения апелляций, связанных с процедурами валидации и верификации ПГ, и руководствуется в своей деятельности ПФ АЭП 062-2021 «Положением комиссии по апелляциям органа по валидации и верификации парниковых газов».

4.1.2.2 Председатель комиссии и ее состав назначаются распоряжением руководителя АО «Атомэнергопроект» для каждого случая рассмотрения апелляции.

4.1.2.3 Комиссию возглавляет независимый эксперт, непосредственно не связанный с деятельностью ОВ/В. В состав комиссии входят независимые эксперты и специалисты, не принимавшие участия в процессе валидации или верификации ПГ. При рассмотрении апелляций комиссия может приглашать специалистов сторонних организаций, компетентных в соответствующих вопросах и областях знаний, незаинтересованных в результатах валидации или верификации ПГ.

4.1.2.4 Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить дискриминационный характер по отношению к предьявителю апелляции.

4.1.2.5 Максимальный срок рассмотрения апелляции составляет один месяц.

4.1.3 Общие положения по работе с претензиями (жалобами).

4.1.3.1 В ОВ/В могут поступать претензии (жалобы) в отношении деятельности ОВ/В;

4.1.3.2 Подача и рассмотрение претензий (жалоб) осуществляются бесплатно.

4.1.3.3 При рассмотрении претензий (жалоб) обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы и поводу жалобы.

4.1.3.4 В рассмотрении жалобы не имеют право принимать участие лица, имевшие отношение к предмету претензии (жалобы).

4.2 Регистрация

4.2.1 Регистрация апелляций

4.2.1.1 При возникновении спорных вопросов в деятельности участников валидации или верификации ПГ заявитель имеет право в месячный срок направить апелляцию в письменном виде в ОВ/В на имя АО «Атомэнергопроект»

4.2.1.2 Апелляция должна быть подписана заявителем. К апелляции заявитель должен приложить документы (подлинники или заверенные копии), необходимые для рассмотрения вопроса и принятия решения.

4.2.1.3 Апелляции ответственным исполнителем регистрируются в ОВ/В в журнале регистрации апелляций по форме в соответствии с Приложением 1.

4.2.1.4 После регистрации апелляций назначается комиссия.

4.2.1.5 Зарегистрированная апелляция и документы, приложенные к ней, не позднее 10 дней передаются в комиссию.

4.2.2 Регистрация претензий (жалоб).

4.2.2.1 Поступившая претензия (жалоба) ответственным исполнителем регистрируется в журнале регистрации и учета претензий (жалоб) по форме в соответствии с Приложением 3.

4.2.2.2 Каждой поступившей претензии (жалобе) присваивается регистрационный номер, состоящий из порядкового номера по журналу регистрации и учета претензий (жалоб).

4.3 Порядок рассмотрения

АО «Атомэнергoproект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

4.3.1 Порядок рассмотрения апелляций

4.3.1.1 Комиссия рассматривает апелляцию.

4.3.1.2 Председатель комиссии или один из членов комиссии готовит материалы по рассмотрению апелляции.

4.3.1.3 Председатель комиссии в 3-дневный срок назначает дату, место и время проведения заседания.

4.3.1.4 Секретарь комиссии уведомляет (любым доступным способом) членов комиссии, заказчика и приглашенных лиц о предстоящем заседании не позднее 5 дней до назначенной даты.

4.3.1.5 Заседание комиссии проводится при присутствии не менее трех членов комиссии.

4.3.1.6 При рассмотрении апелляций комиссия может приглашать специалистов, незаинтересованных в результатах валидации или верификации ПГ.

4.3.1.7 Присутствие заинтересованных сторон обязательно при обсуждении обстоятельств, послуживших поводом для возникновения разногласий.

4.3.1.8 При вынесении решений по апелляциям присутствие заинтересованных сторон не допускается.

4.3.1.9 Комиссия обязана выслушать заявления заинтересованных сторон или вправе потребовать письменных разъяснений.

4.3.2 Порядок рассмотрения претензий (жалоб).

4.3.2.1 После регистрации в журнале претензий (жалоб) руководитель ОВ/В проводит всесторонний анализ претензии (жалобы), при необходимости привлекает работников ОВ/В для дачи пояснений/объяснения а также независимых от предмета претензии специалистов для определения правомочности претензии (жалобы) а также ее отношения к деятельности ОВ/В и в зависимости от вида претензии (жалобы) назначается ответственный исполнитель.

4.3.2.2 Ответственный исполнитель заполняет форму обратной связи по претензии (жалобе) в соответствии с Приложением 4 и в обязательном порядке информирует заявителя о ее получении в течение 3-х дней.

4.3.2.3 В случае положительного решения по претензии (жалобе) Ответственный исполнитель разрабатывает меры по устранению причины жалобы:

- организует и контролирует организацию мер;
- информирует заявителя о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности Заявителя.

4.3.2.4 Срок рассмотрения претензии (жалобы) составляет 30 календарных дней с момента получения и регистрации претензии (жалобы).

4.3.2.5 Заявитель, при своем несогласии с решением по претензии (жалобе), вправе обжаловать его в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4 Принятие решения по апелляции

4.4.1 Решение по апелляции выносится на основании рассмотрения и анализа всей информации, представленной в комиссию. При принятии решения учитывается информация, полученная из внешних источников и имеющая отношение к предмету апелляции, а также повторяемость аналогичных апелляций (наличие обоснованных претензий и жалоб на заказчика, зафиксированных в ОВ/В, обществе защиты прав потребителей, негативной информации средств массовой информации, органов надзора и контроля).

4.4.2 В решении, принятом комиссией, отмечается обоснованность или необоснованность решения ОВ/В.

4.4.3 Решение принимается открытым голосованием членов комиссии по большинству голосов. Председатель комиссии участие в голосовании принимает на общих основаниях.

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

Приглашенные специалисты права решающего голоса не имеют, им делегируется право совещательного голоса.

4.4.4 Решение оформляется на специальном бланке по форме в соответствии с Приложением 2.

4.4.5 Копии решений по апелляциям направляются заказчику и в ОВ/В в 3-дневный срок со дня его подписания.

4.5 Действия сторон после принятия решения

4.5.1 Действия сторон после принятия решения по апелляциям.

4.5.1.1 Решение комиссии является обязательным для исполнения ОВ/В.

4.5.1.2 При признании апелляции обоснованной ОВ/В:

- проводит работы по выполнению решения комиссии без дополнительной оплаты со стороны Заказчика другим составом группы по валидации и верификации ПГ;
- разрабатывает план корректирующих мероприятий, направленных на исключение из практики работы ОВ/В случаев принятия необоснованных решений;
- рассматривает апелляцию, как входные данные при анализе системы менеджмента со стороны руководства ОВ/В.

4.5.1.3 Контроль за реализацией плана корректирующих и предупреждающих мероприятий и оценку эффективности этих мероприятий осуществляет руководитель ОВ/В.

4.5.1.4 При признании апелляции необоснованной, решение, ранее принятое ОВ/В, остается в силе.

4.5.1.5 Заявитель, при своем несогласии с решением апелляционной комиссии, вправе обжаловать его в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5.2 Действия сторон после принятия решения по претензии (жалобе)

4.5.2.1 После получения от заявителя одобрения реализованных мер по устранению претензии (жалобы), ответственный исполнитель, проанализировав причины возникновения жалобы и меры по ее устранению, принимает решение о разработке КД по предотвращению поступления повторных претензии (жалобы).

4.5.2.2 Вся информация по рассмотрению жалобы заносится в журнал регистрации и учета претензий (жалоб) по форме в соответствии с Приложением 3 формируется папка, где хранится:

- жалоба потребителя;
- форма обратной связи;
- подтверждение удовлетворенности заявителя претензии (жалобы) предпринятыми мерами (электронное, заказное, факсимильное письмо) и прочая переписка, касающаяся конкретной претензии (жалобы).

4.5.2.3 ОВ/В, совместно с заявителем претензии (жалобы), должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет претензии (жалобы) и сделанное по ней заключение.

4.5.2.4 Руководитель ОВ/В проводит проверку выполнения корректирующих действий по предотвращению поступления повторных жалоб. Результаты проверки отражаются в журнале регистрации и учета жалоб по форме в соответствии с Приложением 3.

4.5.2.5 Отчеты по жалобам потребителей используются при проведении анализа системы менеджмента со стороны руководства ОВ/В и при разработке плана мероприятий по повышению удовлетворенности заказчиков.

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

**Приложение 1
(обязательное)
Форма журнала регистрации апелляций**

№ п/п, дата	Наименование организации (или ФИО лица), подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание апелляции	Решение комиссии по апелляциям	Примечание
1	2	3	4	5

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

**Приложение 2
(обязательное)**

Форма решения комиссии по апелляциям

РЕШЕНИЕ

комиссии по апелляциям

Комиссия по апелляциям _____ АО «Атомэнергопроект»
 рассмотрела апелляцию № _____ Орган по валидации и верификации ПГ
 дата «_____» _____ 20__ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной)

Председатель комиссии по
апелляциям

подпись

инициалы, фамилия

Члены комиссии по
апелляциям:

подпись

инициалы, фамилия

подпись

инициалы, фамилия

подпись

инициалы, фамилия

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

Приложение 3
(обязательное)
Форма журнала регистрации и учета претензий (жалоб)

№ п/п	Дата поступления претензии (жалобы)	Реквизиты Заявителя	Категория претензии (жалобы)	Предпринятые меры по устранению претензии (жалобы)			Причины возникновения претензии (жалобы)	Корректирующие действия (КД) по предотвращению поступления повторных претензий (жалоб)			
				Описание мер	Ответственный исполнитель	Срок реализации		Описание КД	Ответственный за реализацию	Срок реализации	Проверка выполнения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

**Приложение 4
(обязательное)
Форма обратной связи по претензии (жалобе)**

1 Сведения о приеме претензии (жалобы)

Дата претензии (жалобы) _____

Время претензии (жалобы) _____

Претензию (жалобу) принял _____

фамилия, инициалы, подпись

Претензия (жалоба) направлена по:

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> телефон | <input type="checkbox"/> эл.почта | <input type="checkbox"/> интернет |
| <input type="checkbox"/> лично | <input type="checkbox"/> по почте | <input type="checkbox"/> другое |

Идентификационный код _____

2 Проблемы, содержащиеся в претензии (жалобе)

Объект претензии (жалобы) _____

Повторная проблема _____

да/нет

Категория проблемы:

ОВ/В

Заказчик

- | | |
|---|--|
| <p>1 <input type="checkbox"/> Этика общения</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Сроки выполнения работ</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Неверная информация</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Невыполнение (изменение) условий контракта</p> <p>5 <input type="checkbox"/> Повышение цены (дополнительные расходы)</p> <p>6 <input type="checkbox"/> Ущерб интересам</p> <p>7 <input type="checkbox"/> Некомпетентность аудиторов (специалистов)</p> <p>8 <input type="checkbox"/> Решение ОВ/В</p> <p>9 <input type="checkbox"/> Другое</p> | <p>1 <input type="checkbox"/> Неверная информация результатов работ</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Плохое обслуживание</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Другое</p> |
|---|--|

Дополнительная информация _____

АО «Атомэнергопроект»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	Версия 1
	МУ АЭП 1.12-03-2021	Рассмотрение апелляций и претензий (жалоб) в органе по валидации и верификации парниковых газов

3 Оценка претензии (жалобы)

Оценка области действия и важности фактических и потенциальных воздействий претензии (жалобы)

Необходимость немедленных действий	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>
Возможность немедленных действий	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>
Возможность компенсации	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>

4 Рассмотрение претензии (жалобы)

Запрашиваемые меры _____

Предпринятые действия

Предпринятые действия	Дата	Ответственный	Примечания
Заявитель уведомлен о ее приеме			
Оценка претензии (жалобы)			
Изучение претензии (жалобы)			
Рассмотрение претензии (жалобы)			
Информирование подавшего претензию (жалобу)			
Коррекция			
Верификация коррекции			
Завершение рассмотрения претензии (жалобы)			