



Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «ART Ecology»		
Процедура: ART- PRO-GHG-04 Правила управления жалобами и апелляциями	Редакция 3 Дата: 01.12.2023 г.	

## ТОО «ART Ecology»


### ПРАВИЛА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ ART- PRO-GHG-04

	ФИО	Подпись	Должность	Дата
Подготовил:	Дулатбекова Ж.		Менеджер по качеству	
Согласовано:				
Утвердил:	Кожиков М.Т.		директор	
Копия № _____		« _____ » _____ 20__ г.		

Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «ART Ecology»		
Процедура: ART- PRO-GHG-04	Редакция 2	
Правила управления жалобами и апелляциями	Дата: 25.01.2019г.	

### История ревизии документа:

Ревизия	Описание изменений	Утверждено	Дата
1	1 редакция	Приказ № 9	05.03.2018 г.
2	2 редакция	Приказ № 6	25.01.2019 г.
3	3 редакция	Приказ №6-СМ	01.12.2023 г.

Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «ART Ecology»		
Процедура: ART- PRO-GHG-04	Редакция 2	
Правила управления жалобами и апелляциями	Дата: 25.01.2019г.	

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Настоящая процедура описывает основные требования по управлению жалобами к качеству услуг и апелляциями на результаты валидации/верификации ПП посредством проведения расследования с целью устранения недовольства и улучшения отношений с Клиентом органа по валидации/верификации парниковых газов ТОО «ART Ecology» согласно требованиям стандартов ISO 9001:2016, ISO 14065:2020.

2. Настоящая процедура действительна для всех сотрудников ТОО «ART Ecology» (далее компания) и применяется ко всем процессам интегрированной системы менеджмента.

3. Настоящая процедура не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов органа по аккредитации и органа по подтверждению соответствия систем менеджмента, при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партнерам (по их требованию) только с разрешения Директора

## 2.НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

4. В тексте настоящей процедуры имеются ссылки на следующие нормативные документы:

СТ РК ISO 9001:2015	Системы менеджмента качества – Требования
СТ РК ISO 14065:2022	Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации информации об окружающей среде
СТ РК ISO 14064-3:2019	Требования и руководство по валидации и верификации утверждений, касающихся парниковых газов
ART-STATE-GHG-03	Положение о Комиссии по апелляциям
ART-PRO-IMS-03	Управление несоответствиями и корректирующими действиями
ART-PRO-IMS-06	Правила проведения анализа со стороны руководства

## 3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ


5. В настоящей процедуре применяются термины с соответствующими определениями:

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

6. В настоящей процедуре применяются следующие сокращения:

ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью
ОВВ ПП	Орган по валидации/верификации парниковых газов



Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «ART Ecology»		
Процедура: ART- PRO-GHG-04 Правила управления жалобами и апелляциями	Редакция 2 Дата: 25.01.2019г.	

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

7. Директор несёт ответственность за:
  - выделение необходимых ресурсов для обеспечения деятельности в соответствии с данной процедурой;
  - соблюдение требований настоящей процедуры;
  - проведение процесса рассмотрения апелляций и жалоб.
8. Комиссия по апелляциям несет ответственность за:
  - рассмотрение жалоб и апелляций;
  - подготовку рекомендаций по результатам рассмотрения жалоб и апелляций;
9. Менеджер по качеству несет ответственность за:
  - регистрацию и учет жалоб и апелляций;
  - контроль выполнения коррекций, корректирующих и предупреждающих действий.
8. Контроль за соблюдение настоящей процедуры несет менеджер по качеству.

#### 5. ТРЕБОВАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

##### 5.1 Общие положения

9. 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.

10. Жалобы и апелляции, выражающие недовольство проводимыми работами ТОО «ART Ecology» 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 ТОО «ART Ecology»;

Косвенным путем: от потребителей (пользователей) услуг Клиентов ТОО «ART Ecology», от работников Клиентов ТОО «ART Ecology», от органа по аккредитации, уполномоченного органа и т.п.;

Внутренним путем: от штатных сотрудников, суб-контракторов ТОО «ART Ecology».

##### 5.2 Рассмотрение апелляций


11. Апелляции, поступившие в ТОО «ART Ecology», рассматривает Комиссия по жалобам и апелляциям согласно ART-STATE-GHG-03.

12. Комиссия по рассмотрению апелляций создается Приказом Директора компании. Члены комиссии назначаются из числа сотрудников ОБВ ПГ и/или сторонних компаний, при этом, лица, участвующие в процессе обработки апелляции, не являются теми лицами, которые принимали участие в процессе валидации или верификации и выпуску заявления по утверждению по ПГ, по которому поступила апелляция.

13. Апелляции документально оформляются надлежащим образом, включая детали заявителей (контактные данные, ФИО) для последующей связи.

14. Апелляции идентифицируются и обрабатываются в соответствии с настоящей процедурой, которая предусматривает следующие этапы.




Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «ART Ecology»		
Процедура: ART- PRO-GHG-04 Правила управления жалобами и апелляциями	Редакция 2 Дата: 25.01.2019г.	

- 1) Регистрация апелляции в Журнале регистрации жалоб и апелляций (приложение А);
  - 2) Ознакомление заявителя с процедурой рассмотрения апелляций ART-PRO-GHG-04 и Положением о Комиссии по апелляциям ART-STATE-GHG-03;
  - 3) Согласование времени и места заседания Комиссии по апелляциям;
  - 4) Уведомление от имени Комиссии по апелляциям Заявителя о получении апелляции, сроках рассмотрения апелляции, составе Комиссии по апелляциям;
  - 5) Рассмотрение апелляции Комиссией;
  - 6) Представители ОБВ ПГ и Заявителя по желанию могут лично представить свою точку зрения перед Комиссией;
  - 7) Запрос дополнительных материалов, необходимых для более объективного рассмотрения апелляции, при необходимости;
  - 8) Определение основной причины возникновения апелляции;
  - 9) Составление Протокола по результатам рассмотрения;
  - 10) Доведение до сведения Заявителя и руководства ОБВ ПГ о результатах;
  - 11) Эффективное корректирующее действие или коррекция (при необходимости) по результатам работы Комиссии по апелляциям.
  - 12) Выпуск отчета о проведенном процессе рассмотрения апелляции.
15. Заявителю направляется ответ о сроках рассмотрения апелляции в течение пяти рабочих дней с момента регистрации апелляции в ТОО «ART Ecology». Предполагаемая дата завершения рассмотрения апелляции не должна превышать тридцать календарных дней с момента получения апелляции.

### 5.3 Рассмотрение жалоб (претензий)

16. Жалобы регистрируются в Журнале регистрации жалоб и апелляций (приложение А).
17. Все жалобы должны быть документально оформлены надлежащим образом, что облегчает отслеживание каждой индивидуальной жалобы и/или апелляции. В жалобу включаются детали (контактные данные, ФИО) заявителей для последующей связи.
18. В том случае, если заявитель направляет жалобу (претензию) в ТОО «ART Ecology», назначается ответственное лицо за рассмотрение жалобы из числа сотрудников компании, не принимавших участие в вопросах относящихся к жалобе.
19. В том случае, если заявитель направляет жалобу в ТОО «Национальный центр аккредитации», процесс рассмотрения жалобы будет проведен в соответствии с внутренними процедурами ТОО «Национальный центр аккредитации». Процесс рассмотрения жалобы включает следующие этапы:
- 1) Регистрация жалобы в Журнале регистрации жалоб и апелляций (приложение А);
  - 2) Предоставление внутренней процедуры ART-PRO-GHG-04 заявителю для ознакомления с процессом рассмотрения жалобы;
  - 3) Назначение ответственного лица за рассмотрение жалобы;
  - 4) Уведомление Заявителя о получении жалобы, сроках ее рассмотрения, составе комиссии по рассмотрению жалобы;
  - 5) Проведения расследования, соответствующее риску, размеру и характеру жалобы;
  - 6) Определение основной причины возникновения жалобы;
  - 7) Эффективное корректирующее действие или коррекция;
  - 8) Оценку удовлетворенности клиента;

Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «ART Ecology»		
Процедура: ART- PRO-GHG-04 Правила управления жалобами и апелляциями	Редакция 2 Дата: 25.01.2019г.	

9) Возможное изменение системы менеджмента, включая обновление процедур, для предотвращения подобных проблем в будущем;

10) Направление ответа клиенту о проведенном процессе рассмотрения жалобы и с решением жалобы.

20. Решение по жалобе принимает директор на основании предоставленных материалов со стороны ответственного лица за рассмотрение жалобы.

21. По результатам решения ОВВ ПГ проводит корректирующие действия в соответствии с требованиями ART-PRO-IMS-03 «Управление несоответствиями и корректирующими действиями» и уведомляет об этом заявителя. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 (пятнадцать) календарных дней или 30 (тридцать) календарных дней в случае необходимости проведения расследования с момента регистрации в ТОО «ART Ecology».

#### 5.4 Анализ

22. Высшее Руководство ТОО «ART Ecology» проводит анализ зарегистрированных жалоб и апелляций на совещании по анализу СМК со стороны высшего руководства с целью оценки проведенных корректирующих действий и определения ответственности в будущем соответствующего персонала по проведению валидации/верификации согласно ART-PRO-IMS-06 «Правила проведения анализа со стороны руководства».


23. Все записи, касательно жалоб, споров и апелляций должны храниться не менее 5 лет в ТОО «ART Ecology».

### ФОРМЫ ЗАПИСЕЙ

24. Настоящая документированная процедура устанавливают следующие формы записей:

Приложение А      F    ART-PRO-GHG-04-01    Журнал регистрации жалоб и апелляций.



Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «ART Ecology» Редакция 3 Дата: 01.12.2023 г.		
Процедура: ART- PRO-GHG-04 Правила управления жалобами и апелляциями		

Приложение А

Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «ART Ecology» Редакция 3 Дата: 01.12.2023		
Журнал регистрации жалоб и апелляций Форма: F ART-PRO-GHG-04-01		

Журнал регистрации жалоб и апелляций

№ входящий	№ исходящий (заявителя)	Дата поступления	Заявитель	Краткое содержание жалобы апелляции	Решение по жалобе/ апелляции	Корректирующие действия	Срок и	Ф.И.О. ответственного лица	Статус завершения жалобы/апелляции
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10