



Товарищество с ограниченной ответственностью  
«Зеленый мост»

ОРИГИНАЛ

УТВЕРЖДАЮ:

Директор  
ТОО «Зеленый мост»



Кузин В.В.

«3» января 2018 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ


ДП ВВ ЗМ-08

Разработано:

 Кунафина М.Е.  
Ответственный по СМ

Астана, 2018


Страница 1 из 20

	ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДП ВВ-3М-08
		Редакция 3

### **Предисловие**


**Настоящая Документированная процедура по управлению жалобами и апелляциями:**

1. Подготовлена ответственным по СМ ТОО «Зеленый мост» Кунафиной М.Е.
2. Утверждена и введена в действие Приказом директора ТОО «Зеленый мост» от 3 января 2018 г. №3/ОП.

	<p style="text-align: center;">ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ</p>	ДП ВВ-3М-08
		Редакция 3

## Оглавление

1. Область применения.....	4
2. Нормативные ссылки .....	4
3. Термины и определения .....	5
4. Обозначения и сокращения.....	5
5. Требования к управлению жалобами и апелляциями .....	5
5.1 Общие положения.....	5
5.2 Прием, регистрация жалоб и апелляций.....	6
5.3 Управление жалобами .....	6
5.3.1 Прием жалобы.....	6
5.3.2 Дальнейшее рассмотрение жалобы.....	8
5.3.3 Действия по результатам рассмотрения жалобы .....	9
5.4 Управление апелляциями.....	9
5.4.1 Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций.....	10
5.4.2 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций .....	10
5.4.3 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям .....	10
5.4.4 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту .....	11
5.5 Анализ и оценка жалоб и апелляций со стороны руководства.....	11
Приложение А .....	13
Приложение Б.....	14
Приложение В .....	16
Приложение Г.....	18
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	19
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ДОКУМЕНТОМ.....	20

	ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДП ВВ-3М-08
		Редакция 3

## 1. Область применения

Настоящая Процедура описывает основные требования по управлению жалобами и апелляциями Органа по валидации и верификации парниковых газов ТОО «Зеленый мост» (далее- ОВВ ПГ).

Настоящий документ направлен на повышение информированности клиентов и качества оказания экологических услуг, оперативное разрешение споров с клиентами (соблюдения законных прав и интересов клиентов, урегулирование жалоб во внесудебном порядке, устранение нарушений и недочетов в работе, которые стали причиной жалобы), поддержание положительного имиджа ТОО «Зеленый Мост» и доверия к ТОО «Зеленый Мост». Компания заинтересована в качественном информировании клиентов в том, чтобы все спорные ситуации разрешались в кратчайшие сроки с максимальным учетом интересов. Настоящая процедура устанавливает порядок приема жалоб и апелляций, их рассмотрения, принятия мер и формирования ответов.


Область распространения настоящей Процедуры включает все требования к ведению записей по регистрации жалоб и апелляций, возникающих во время проведения верификации и/или валидации, проводимой Органом по валидации и верификации парниковых ТОО «Зеленый мост», в соответствии с законодательными требованиями РК и международным стандартами.

Требования данной Процедуры применяются назначенными экспертами по верификации и/или валидации по время проведения верификации и/или валидации Органа валидации и верификации парниковых ТОО «Зеленый мост».

## 2. Нормативные ссылки

Настоящая Процедура разработана с учетом требований и принципов, изложенных в следующих нормативных документах:

- 1) СТ РК ISO 14065-2016 Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов, применяемые для аккредитации или других форм признания
- 2) *СТ РК ISO/IEC 17029-2020 «Оценка соответствия. Общие принципы и требования к органам валидации и верификации».*
- 3) *СТ РК ISO 14064-3-2019 «Парниковые газы. Часть 3. Требования и руководство по валидации и верификации относительно заявлений по парниковым газам».*
- 4) СТ РК ИСО 9000-2007 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- 5) СТ РК ISO 9001-2016 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- 6) РК ВВ 3М-01 «Руководство по качеству Органа по валидации и верификации парниковых газов»;
- 7) ДП ВВ 3М-01 «Управление документацией»;
- 8) ДП ВВ-3М-02 «Управление записями»;
- 9) П ВВ 3М-01 «Политика в области системы менеджмента Органа по валидации и верификации парниковых газов».

	<p style="text-align: center;">ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ</p>	ДП ВВ-3М-08
		Редакция 3

### 3. Термины и определения

В Настоящей документированной процедуре применяются термины и определения, указанные в международных стандартах СТ РК ИСО 14065:2016, *СТ РК ISO/IEC 17029-2020*, *СТ РК ISO 14064-3-2019*.

**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.

### 4. Обозначения и сокращения

В настоящей документированной процедуре использованы следующие обозначения и сокращения:

ОВВ ПГ	Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «Зеленый мост»
ВВ	Валидация и/или верификация
ПГ	Парниковый газ
ПО	Положение о подразделении
СМ	Система менеджмента
РК	Руководство по качеству
ДП	Документированная процедура

### 5. Требования к управлению жалобами и апелляциями

#### 5.1 Общие положения

Настоящая ДП 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.


*Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает:*

- a) описание процесса получения, обоснования, расследования жалоб и апелляций и принятия решения о том, какие действия следует предпринять в ответ;*
- b) регистрация, ведение записей по жалобе и апелляции и их мониторинг;*
- c) обеспечение принятия соответствующих мер.*

*Орган по ВВ ПГ, получая жалобу и/или апелляцию, несет ответственность за сбор всей необходимой информации для определения того, является ли жалоба обоснованной.*

*Орган по ВВ ПГ должен подтвердить получение жалобы и/или апелляции и предоставить заявителю результаты о ходе работы по рассмотрению жалобы и/или апелляции.*

*Описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций является доступным любой заинтересованной стороне.*

	<p style="text-align: center;">ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ</p>	ДП ВВ-3М-08
		Редакция 3

*При получении жалобы и/или апелляции Орган по ВВ ПГ должен подтвердить, относится ли жалоба и/или апелляция к его деятельности по валидации/верификации, и, если да, разрешить жалобу и/или апелляцию.*

*Расследование и разрешение жалоб и/или апелляций не должно приводить к каким-либо дискриминационным действиям.*

*Разрешение жалобы и/или апелляции должно быть выполнено или рассмотрено и одобрено лицами, не участвующими в рассматриваемой жалобе и или/апелляции. Если ресурсы не позволяют этого, любой альтернативный подход не должен ставить под угрозу беспристрастность.*

Управление апелляцией и жалобой включает регистрацию, анализ апелляций и жалоб с последующим принятием решений и мер по результатам их анализа. Эффективное реагирование на жалобы является важным средством защиты ТОО «Зеленый мост», его клиентов и других пользователей услуг по верификации и валидации утверждений относящихся к парниковым газам от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

При возникновении спорных вопросов при осуществлении деятельности по верификации и валидации заявитель имеет право подать апелляцию в апелляционную комиссию. Апелляционная комиссия создается приказом директора ТОО «Зеленый мост», комиссия по рассмотрению жалоб назначается при поступлении жалобы. При этом в ее состав не могут входить лица на чьи действия или решения подана жалоба.

Решения, принимаемые апелляционной комиссией, должны осуществляться в строгом соответствии с требованиями нормативных документов государственной системы технического регулирования.

## **5.2 Прием, регистрация жалоб и апелляций**

Каналами поступления апелляций и жалоб могут быть: входящая корреспонденция на бумажных и электронных носителях, форма обратной связи сайта ТОО «Зеленый Мост», телефонные звонки, средства массовой информации, заявления заинтересованных сторон, в том числе, внутренние жалобы и др.

ТОО «Зеленый мост» подтверждает получение апелляций и жалоб и, в дальнейшем, сообщает подателю апелляции или жалобы о ходе работы и достигнутом результате.

## **5.3 Управление жалобами**


### **5.3.1 Прием жалобы**

При рассмотрении жалоб ТОО «Зеленый мост» руководствуется следующими основными принципами:

- внесудебное урегулирование конфликта с заявителем наиболее предпочтительно;
- жалобы должны быть рассмотрены в возможно кратчайшие сроки;
- жалобы должны быть рассмотрены беспристрастно и объективно.

При рассмотрении жалоб не допускается разглашение сведений, содержащихся в жалобах, а также сведений, касающихся частной жизни Заявителя, организации от которых поступила жалоба, без его согласия.

Все жалобы регистрируются как входящая почта. Все жалобы должны быть документально оформлены надлежащим образом, что облегчает отслеживание каждой

	ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДП ВВ-3М-08 Редакция 3
---	--	---------------------------

индивидуальной жалобы.

Жалоба должна содержать:

- наименование ТОО «Зеленый Мост» (организации), должностное лицо, кому направлена жалоба;
- изложение сути жалобы;
- фамилию, имя, отчество (наименование для организации) Заявителя;
- адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- телефон для уточнения информации;
- личную подпись и дату (**Ф ДП ВВ 3М-08-01 в Приложении А**).

Жалоба, в которой отсутствуют фамилия (наименование - организации), адрес и подпись Заявителя, признается анонимной, и рассмотрению не подлежит.

Жалоба, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в ней вопросов, а клиенту (организации), направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается клиенту, направившему жалобу, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

Также не принимаются к рассмотрению жалобы в следующих случаях:

- жалоба была подана ранее и повторное не содержит новых данных, а по предыдущей жалобе уже был дан ответ. В таком случае клиенту направляется извещение об оставлении жалобы без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- по данному вопросу уже было принято решение судом;
- истекли сроки хранения документов, которых касается жалоба.


При подаче жалобы лично в офисе ТОО «Зеленый Мост» (организации), подателю выдается копия титульного листа его заявления с отметкой о приеме, датой приема и входящим номером.

При подаче жалобы по почте в адрес подателя, указанный в качестве обратного адреса на письме, направляется уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера. Заявления без обратного адреса не регистрируются и не рассматриваются. Податель жалобы по почте должен проконтролировать получение уведомления о приеме. Неполучение такого уведомления может означать, что заявление не поступило в компанию (организацию). В этом случае необходимо направить жалобу повторно.

При подаче жалобы в электронном виде на официальном сайте ТОО «Зеленый Мост» (организации) податель должен указать действительный адрес электронной почты и контактные данные для ответа. На этот адрес направляется уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера. Неполучение уведомления может означать, что заявление не поступило в компанию (организацию). В этом случае необходимо направить жалобу повторно.

В жалобе должна быть изложена по возможности вся необходимая информация для принятия решения. Если жалоба подается повторно, необходимо указать дату и номер первой жалобы. В заявлении обязательно необходимо указать способ связи с подателем (телефон, электронный адрес, способ отправки ответа на жалобу).

Ответы на жалобы могут направляться компанией (организацией) следующими

	<p style="text-align: center;">ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ</p>	ДП ВВ-3М-08
		Редакция 3

способами: по электронной почте, по почте, выдаваться лично в офисе ТОО «Зеленый Мост» (организации). Для получения ответа одним из этих способов, податель должен указать нужный способ. В случае получения ответа по электронной почте необходимо указать действующий адрес электронной почты. В случае получения ответа по почте - почтовый адрес с почтовым индексом. В случае получения ответа в офисе, необходимо указать адрес офиса, куда должен быть передан ответ.

Для учета жалоб ведется «Журнал учета жалоб». Все принятые жалобы вне зависимости от способа получения заносятся в этот журнал. (**Приложение Б форма Ф ДП ВВ 3М-08-02**).

Копии всех жалоб, документы по их рассмотрению, ответы помещаются в архив и хранятся там 10 лет.

Все жалобы, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными.

### 5.3.2 Дальнейшее рассмотрение жалобы

После получения жалобы проводится первоначальная оценка каждой жалобы, на основе таких критериев, как важность, влияние на безопасность, сложность, воздействие и необходимость немедленных действий. Все жалобы, поступающие в ТОО «Зеленый мост» классифицируются на основании заполненных карточек жалоб (**Приложение В форма Ф ДП ВВ 3М-08-03**).

Все входящие жалобы поступают специалистам ТОО «Зеленый мост» и передаются директору, затем с визой директора направляет ответственному сотруднику, для рассмотрения жалобы.

Если он полагает, что жалоба должна быть удовлетворена и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он принимает решение, готовит ответ клиенту регистрирует и передают Заявителю.

Если ответственный сотрудник полагает, что жалоба не может быть удовлетворена, то он готовит мотивированный отказ. Мотивированные отказы направляются для утверждения директором. Дополнительно к ведению архива жалоб по которым принято отрицательное решение, и всех документов по ним помещаются в отдельную папку для выборочного или сплошного контроля руководством ТОО «Зеленый Мост».


ТОО «Зеленый мост» направляет Заявителю подтверждение о получении жалобы в течении 24 часов после ее получения (по почте или электронной почте).

Рассмотрение документов по жалобам может происходить как в формате очного совещания, так и путем рассылки по электронной почте документов и сбора заключений.

Сотрудник, к которому поступила жалоба, обязан рассмотреть ее в течение трех дней. При рассмотрении жалобы сотрудник должен руководствоваться интересами клиента. Если жалоба может быть удовлетворена без нарушения законодательства, внутренних правил и процедур, то по нему должно приниматься положительное решение, готовится содержательный ответ. После подготовки ответа сотрудником, рассмотрение жалобы выносится на обсуждение Комиссии по рассмотрению жалоб. Комиссия создается после поступления жалобы приказом директора. По результатам работы комиссии выносится решение об удовлетворении жалобы, либо об отказе в удовлетворении жалобы.

На любую жалобу ответ должен быть подготовлен в течение двух недель. Нарушение сроков ответа рассматривается как чрезвычайная ситуация, о которой немедленно докладывается директору ТОО «Зеленый Мост».



	<p style="text-align: center;">ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ</p>	ДП ВВ-3М-08
		Редакция 3

В ответе указываются: ссылка на входящий номер жалобы, разъяснение, какие действия принимаются по жалобе и какие действия должен предпринять Заявитель (если они необходимы), а в случае отказа, пояснение о причинах отказа и предложения по урегулированию ситуации, которые могли бы быть приемлемы как для подателя жалобы, так и для ТОО «Зеленый Мост» (организации),

Ответ на жалобу направляется подателю тем способом, который указан в заявлении.

### **5.3.3 Действия по результатам рассмотрения жалобы**

Если принято решение об отказе в удовлетворении жалобы, действия ТОО «Зеленый мост» по жалобе завершаются уведомлением предприятия заявителя об отказе. Предприятие заявитель может либо согласиться с отказом, либо обратиться с апелляцией в Комиссию по апелляциям ОБВ ПГ. В случае несогласия с решением Комиссии по апелляциям ОБВ ПГ заявитель имеет право обратиться в РГП на ПХВ «НЦА».

Если принято решение об удовлетворении жалобы руководство ТОО «Зеленый мост» организует выполнение мероприятий, направленных на удовлетворение жалобы.

## **5.4 Управление апелляциями**

Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ТОО «Зеленый мост».

Апеллянт может быть любая организация процесса верификации и валидации утверждений относящихся к парниковым газам, заинтересованная в результатах, права которых, по их мнению нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию в ТОО «Зеленый мост», с запросом о пересмотре решения после выпуска заявления по валидации или верификации, принятого ТОО «Зеленый мост» в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ Органа по валидации и верификации парниковых газов.

Для рассмотрения поданной апелляции формируется Комиссия по апелляциям. Комиссия функционирует при поступлении апелляции в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям несет зам. директора ТОО «Зеленый мост».


Возглавляет Комиссию по апелляциям председатель Комиссии, утвержденный приказом директора.

Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции.

Результатом работы Комиссии является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ в удовлетворении апелляции.

В случае несогласия с данным решением комиссии по апелляциям, апеллянт имеет право обжаловать решение в апелляционной комиссии уполномоченного органа по аккредитации.

	<p style="text-align: center;">ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ</p>	ДП ВВ-3М-08
		Редакция 3

#### **5.4.1 Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций**

В случае несогласия с решением Органа валидации и верификации парниковых газов ТОО «Зеленый мост» после выпуска заявления по верификации или валидации, клиент имеет право обратиться с апелляцией, на имя председателя Комиссии по апелляциям.

Апелляция подается по почте, факсу или на адрес электронной почты в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после выпуска заявления по верификации или валидации, с которым апеллянт не согласен.

Апелляция регистрируется в Журнале входящей корреспонденции в день поступления апелляции в ТОО «Зеленый мост» с присвоением ей регистрационного номера, и передается председателю Комиссии по апелляциям. Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения уведомления о регистрации его апелляции.

Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

#### **5.4.2 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций**

Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации об ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения Органа по валидации и верификации парниковых газов ТОО «Зеленый мост».


На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

#### **5.4.3 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям**

Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается директором ТОО «Зеленый мост».

Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции - причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

	<p style="text-align: center;">ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ</p>	ДП ВВ-ЗМ-08
		Редакция 3

- при полном или частичном удовлетворении апелляции - срок и способ ее удовлетворения; - при наличии у кого-либо из членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

#### **5.4.4 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту**

Решение по апелляции направляется апеллянту в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остается в ТОО «Зеленый мост» и регистрируется в журнале исходящей корреспонденции.

Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию, обратиться в апелляционную комиссию уполномоченного органа по аккредитации, решение которой является окончательным.

#### **5.5 Анализ и оценка жалоб и апелляций со стороны руководства**

Информация о полученных жалобах и апелляциях на действия Органа по валидации и верификации парниковых газов ТОО «Зеленый мост» и результатах управления этими жалобами и апелляциями рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО «Зеленый мост» и включается в отчет об анализе систем менеджмента.

Если апелляции и жалобы обоснованы, тогда разрабатываются корректирующие действия.

Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления апелляций и жалоб в ТОО «Зеленый мост» систематически проводятся:

- периодические проверки нормативных документов;
- внутренний аудит систем менеджмента;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных услуг;
- анализ поступивших ранее апелляций, жалоб;
- анализ системы менеджмента и мероприятия по совершенствованию системы менеджмента по результатам анализа и др.

По результатам анализа и обработки апелляции и жалобы руководство ТОО «Зеленый мост» принимает решение о необходимости довести информацию о возникновении апелляции и жалобы и предпринятых действиях до сведения всех сотрудников с целью совершенствования деятельности и предупреждения повторения апелляции и жалобы.

Выполнение разработанных корректирующих и предупреждающих действий по апелляции и жалобе и их эффективность контролируется при внутреннем аудите.



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ


ДП ВВ-3М-08

Редакция 3

	ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДП ВВ-3М-08
		Редакция 3

## Приложение А

### Форма записи «Форма жалобы»

	Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «Зеленый мост»	Ф ДП ВВ-3М-08-01
		Редакция 3

### Форма жалобы

#### Сведения о подателе жалобы

Организация \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_

Страна \_\_\_\_\_

Номер Телефона, Факс \_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_

ФИО и полномочия лица, действующего от имени предъявляющего жалобу  
(если применимо) \_\_\_\_\_

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) \_\_\_\_\_

#### Сведения об услуге

Номер заказа/договора на выполнение работ \_\_\_\_\_

#### Описание проблемы

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Повторная проблема      да      нет

Дата, подпись

Подпись


#### Приложения

Перечень прилагаемых документов \_\_\_\_\_

	ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДП ВВ-3М-08
		Редакция 3

## Приложение Б

### Форма записи «Журнал учета жалоб»

	Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «Зеленый мост»	Ф ДП ВВ-3М-08-02
		Редакция 3

## ЖУРНАЛ УЧЕТА ЖАЛОБ

Начато «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 Окончено «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 Срок хранения \_\_\_\_\_


Ответственный за ведение журнала:

\_\_\_\_\_

Дата регистра- ции жалобы	В х. №	Краткое содержа- ние жалобы	ФИО клиента (наименов- ание организац- ии), предъявив- шего жалобу	Подпись лица, осуществив- шего прием жалобы,	ФИО ответствен- ного лица, которому передана жалоба для ответа	Подпись ответствен- ного лица, которому передана жалоба	Сведени- я об исполне- нии (дата, исходящ- ий номер) жалобы	Форм- а перед- ачи ответа на жалоб- у	Принят- ые меры по устране- нию

	ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДП ВВ-ЗМ-08
		Редакция 3

**Приложение В**  
**Форма записи «Карточка жалобы»**

	Орган по валидации и верификации парниковых газов ТОО «Зеленый мост»	Ф ДП ВВ-ЗМ-08-03
		Редакция 3

**Карточка жалобы**

**1. Сведения о получении жалобы**

Дата жалобы \_\_\_\_\_

ФИО получателя \_\_\_\_\_

Способ получения жалобы, телефон, электронная почта \_\_\_\_\_

Входящий номер \_\_\_\_\_

**2. Сведения об организации, предъявившей жалобу**

Организация\_ Адрес\_ \_\_\_\_\_

Почтовый индекс, город\_ Страна\_ \_\_\_\_\_

Телефон\_ Факс\_ \_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_

Контактное лицо) \_\_\_\_\_

**Подробности жалобы**

Регистрационный номер жалобы \_\_\_\_\_

Необходимые данные о предмете жалобы \_\_\_\_\_

**Кем передана жалоба**

**Описание проблемы**

Дата возникновения проблемы \_\_\_\_\_

Повторная проблема                    да            нет

Категория проблемы:

- ✓ Отказ в принятии заявки/заключении договора.
- ✓ Нарушение процедур проведения верификации/валидации
- ✓ Некорректные действия (поведение) сотрудников ОБВ
- ✓ Отказ от выполнения договорных обязательств
- ✓ Неправильная информация
- ✓ Необоснованная цена/счет/ неправильное выставление счета
- ✓ Условия договора. Изменение договора/ Отмена/расторжение договора
- ✓ Отказ от соблюдения договорных обязательств/Нарушение сроков выполнения работ





- ✓ Отказ в выдаче заключения
- ✓ Ошибки при оформлении бухгалтерских документов
- ✓ Излишняя задержка при рассмотрении жалобы.
- ✓ Другой тип проблемы

### Оценка жалобы

Область применения и серьезность фактического и потенциального влияния жалобы:

Серьезность

Сложность

Воздействие

### Решение по жалобе

Требуются средства -

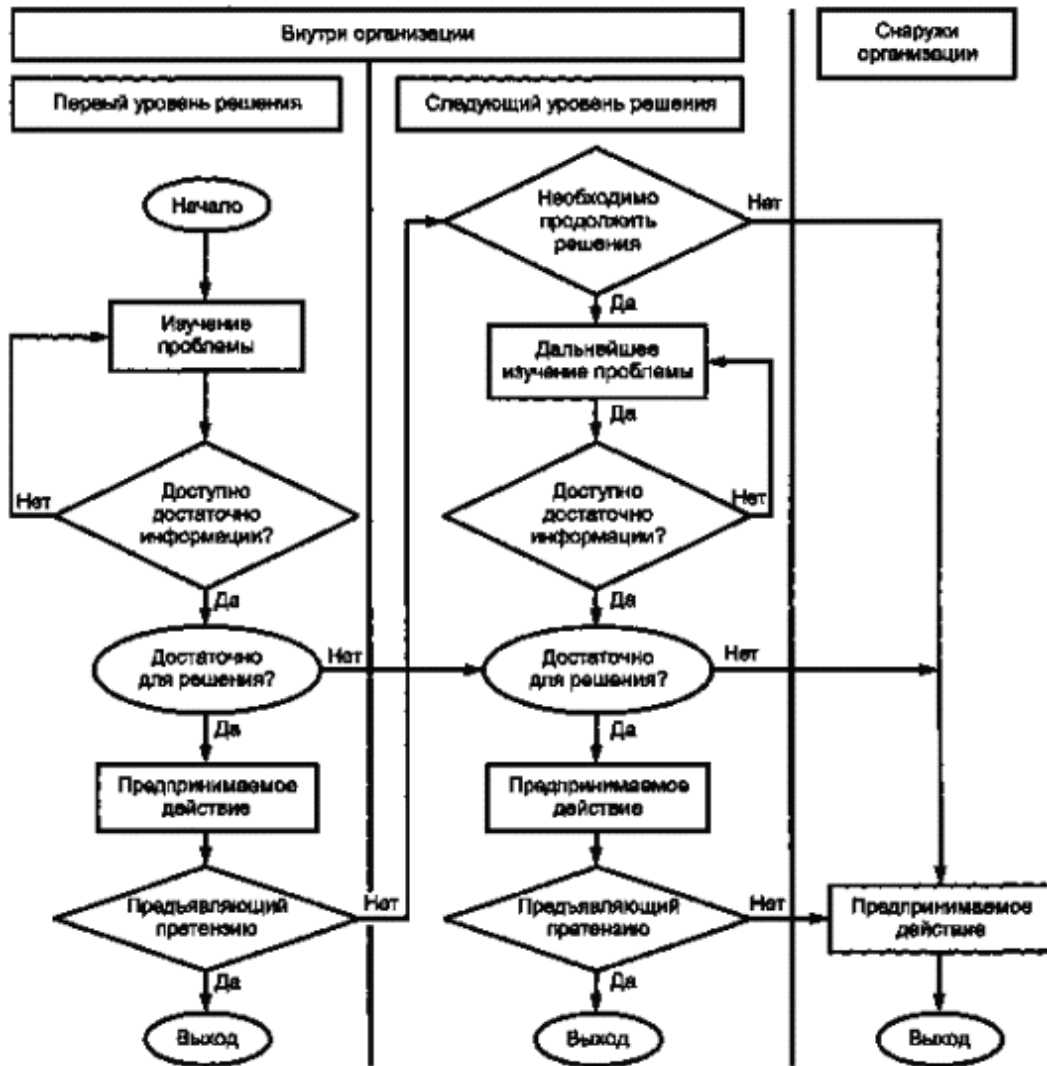
Предпринимаемые действия -

### Прослеживание жалобы

Предпринятое действие	Дата	ФИО	Примечания
Подтверждение получения жалобы предъявляющему жалобу			
Оценка жалобы			
Расследование жалобы			
Решение по жалобе			
Информирование предъявляющего жалобу			
Корректирующие действия			
Верификация корректирующих действий			

### Приложение Г

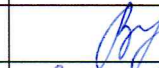
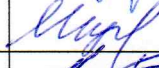
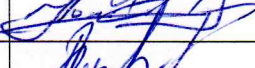

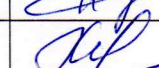
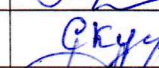
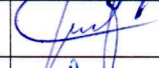



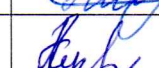
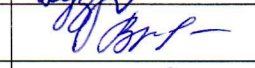


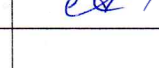

#### Блок-схема урегулирования жалобы



**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

№ изменения	Дата внесения изменения	Страницы с изменениями	Перечень измененных подпунктов, пунктов раздела	Подпись ответственного лица
1	2	3	4	5
1	24.10.14		п. 5.4, редакция п.2	<i>[Signature]</i>
2	02.11.18		редакция п.3	<i>[Signature]</i>
3	22.06.21	4	п. 2	<i>[Signature]</i>
		5	п. 3	<i>[Signature]</i>
		5-6	п. 5.1	<i>[Signature]</i>

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ДОКУМЕНТОМ

№ п/п	Ф. И. О., должность	Дата	Личная подпись
1	Кузин В.В	03.01.18	
2	Кунафина М.Е.	03.01.18	
3	Ким К.К	04.01.2018	
4	Кузина А.П.	08.01.18	
5	Сатбаев А.К.	08.01.2018	
6	Дуйсенгали Ж.К.	08.01.2018.	
7	Кулишкин С.Н.	10.01.2018	
8	Тур А.А	10.01.18.	
9	Байтасов А.А.	10.01.18	
10	Лисицкая О.А.	10.01.18	
11	Игнатов Д.С.	08.01.18г.	
12	Шулаева Н.А.	10.01.18.	
13	Кузина А.П.	23.06.22	
14	Кузин В.В	24.06.2022.	
15	Кунафина М.Е.	24.06.2022	
16	Ким К.К.	25.06.2022	
17	Кулишкин С.Н.	25.06.2022	