





 TOO «ЭКОСЕРВИС-С»	УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДИ ЭСС ВВ 09 Редакция 4
--	--	--------------------------------

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

	ФИО	Должность	Подпись	Дата
<i>Разработано:</i>	Кушманова Р.В.	Ответственный по СМ		23.08.2023
<i>Согласовано:</i>	Жансейіт Ф.К.	Руководитель Органа по валидации и верификации		23.08.2023
<i>Утверждено:</i>	Аскаров С.А.	Директор ТОО «ЭКОСЕРВИС-С»		31.08.2023


Данный документ является собственностью Компании ТОО «ЭКОСЕРВИС-С». Передача этого документа за пределы Компании осуществляется только с разрешения Директора Компании. Без представленного номера редакции, документ является неконтролируемым.

 ТОО «ЭКОСЕРВИС-С»	УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДИ ЭСС ВВ 09
		Редакция 4

Предисловие

Настоящая Документированная информация по управлению жалобами и апелляциями:

1. Подготовлена ответственным по СМ Органа по валидации и верификации ТОО «ЭКОСЕРВИС-С» *Кушмановой Р.В.*
2. Утверждено и введено в действие Приказом директора ТОО «ЭКОСЕРВИС-С» от «31 » августа 2023 г. №14-П.

 ТОО «ЭКОСЕРВИС-С»	УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДИ ЭСС ВВ 09 Редакция 4
--	--	----------------------------

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
5. УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ	5
5.1 Общие положения	5
5.2 Прием и регистрация жалобы	5
5.3 Рассмотрение жалобы.....	6
6. Управление апелляциями	7
6.2 Прием, регистрация	7
6.3 Рассмотрение апелляции	7
7. Управление исходящими жалобами и апелляциями	9
Анализ и оценка жалоб и апелляций	9
Приложение А.....	11
Приложение Б.....	12
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	13
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ДОКУМЕНТОМ	14

1. Область применения

Настоящая Процедура описывает основные требования по управлению жалобами и апелляциями Органа по верификации и валидации ТОО «ЭКОСЕРВИС-С» (далее - ОВ).

Настоящий документ направлен на оперативное разрешение споров с клиентами (соблюдения законных прав и интересов клиентов, урегулирование жалоб во внесудебном порядке, устранение нарушений и недочетов в работе), поддержание положительного имиджа Органа ВВ ПГ ТОО «ЭКОСЕРВИС-С» и доверия. Компания заинтересована в качественном информировании клиентов о том, чтобы все спорные ситуации разрешались в кратчайшие сроки с максимальным учетом интересов. 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 верификации и валидации ТОО «ЭКОСЕРВИС-С», в соответствии с законодательными требованиями РК.

2. Нормативные ссылки

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


- 1) *СТ РК ISO 14065-2022 Требования к органам по валидации и верификации информации об окружающей среде*
- 2) *СТ РК ISO 14064-3-2019 Парниковые газы. Требования и руководство по валидации и верификации относительно заявлений по парниковым газам .*
- 3) *СТ РК 3.10-2007. Жалобы и апелляции. Принципы и требования . порядок рассмотрения.*
- 4) *СТ РК ISO/IEC 17029-2020 Общие принципы и требования к органам валидации и верификации.*
- 5) *РК ЭСС ВВ 01 «Руководство по качеству Органа по валидации и верификации парниковых газов»*
- 6) *ПК ЭСС ВВ 03 «Политика беспристрастности Органа по валидации и верификации парниковых газов»*
- 7) *ПК ЭСС ВВ 02 «Политики конфиденциальности Органа по валидации и верификации парниковых газов».*
- 8) *ПП ЭСС ВВ 02 «Положение об Органе по валидации и верификации парниковых газов»*
- 9) *ПП ЭСС ВВ 03 «Положение о Комитете по беспристрастности»*
- 10) *ДИ ЭСС ВВ 06 «Валидация и/или верификация парниковых газов»*
- 11) *ДИ ЭСС ВВ 08 «Управление персоналом»*

3. Термины и определения

В Настоящей документированной процедуре применяются термины и определения, указанные в международных стандартах *СТ РК ИСО 14065-2022*, *СТ РК ИСО 14066-2016*, *СТ РК ISO 14064-3-2019*, *СТ РК ISO/IEC 17029-2020*.

Верификатор (verifier): Компетентное и беспристрастное лицо, ответственное за проведение верификации и составление протокола по верификации.

Валидатор (validator): Компетентное и беспристрастное лицо, ответственное за валидацию и составление отчета по валидации.

 ТОО «ЭКОСЕРВИС-С»	УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДИ ЭСС ВВ 09 Редакция 4
--	--	----------------------------

Компетентность (competence): Умение применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

Клиент (client): Организация или лицо, запрашивающее валидацию или верификации.

Несоответствие (nonconformity): Невыполнение требования

Апелляция (appeal): Обращение к органу с просьбой о пересмотре принятого им решения в отношении выданных заключения о валидации или верификации.

Жалоба (complaint): Выражение недовольства, кроме апелляции любым лицом или организацией в орган, касающееся этого органа, на которое ожидается ответ.

4. Обозначения и сокращения

В настоящей документированной процедуре использованы следующие обозначения и сокращения:

- ОВ – Орган по валидации и верификации
- ВВ – Валидация и/или верификация
- ДИ – Документированная информация ;
- ПП - Положение
- ОСМ – ответственный по системе менеджмента

5. Управление жалобами (п. 9.10 СТ РК ISO/IEC 17-29-2020/ 14065-2022)

5.1 Общие положения

5.1.1 Для рассмотрения поступающих жалоб в Органе валидации и/или верификации парниковых газов ТОО «ЭКОСЕРВИС-С» (далее Орган ВВ ПГ) приказом директора создана постоянно действующая комиссия по жалобам (приказ №38-П от 03.08.2020 г.)

Для обеспечения беспристрастности и объективности рассмотрения жалоб, в состав комиссии включены специалисты, не участвующие в процессе валидации и верификации, компетентность и опыт работы которых обеспечит принятие объективных и обоснованных решений.

Состав комиссии: председатель- исполнительный директор НПО «Экосфера»; члены комиссии : представитель ТОО «Алайгыр»; специалист, ответственный за систему менеджмента Органа ВВ, назначается секретарем и является членом комиссии.


Члены комиссии имеют высшее образование (в области экологии), опыт работы в сфере охраны окружающей среды не менее 1-2-х лет, сертификат о прохождении обучения в области парниковых газов.

5.2 Прием и регистрация жалобы

5.2.1 Согласно п. 9.10.2 СТ РК ISO/IEC 17029-2020 при поступлении жалобы, Орган ВВ должен:

1) Секретарь комиссии по жалобам обязан зарегистрировать жалобу в Журнале регистрации жалоб и апелляций (Ф01 ДИ ЭСС ВВ09) и направить для рассмотрения на комиссию.


2) Жалоба подается в произвольной форме (с указанием наименования заявителя, местонахождения, адреса, исходящего номера и даты).

 ТОО «ЖКОСЕРВИС-С»	УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДИ ЭСС ВВ 09 Редакция 4
--	--	----------------------------

- 3) Анонимные жалобы не рассматриваются и не принимаются.
- 4) Для полноты сведений комиссия Органа ВВ ПГ в праве запросить дополнительную информацию от Заявителя.
- 5) Рассмотрение и ответ на жалобу ведется на языке обращения.
- 6) Секретарь направляет Заявителю подтверждение о получении жалобы в течение 24 часов после ее получения (по почте или электронной почте).

5.3. Рассмотрение жалобы

- 1) Председатель комиссии назначает дату заседания комиссии, с обязательным присутствием всех членов комиссии и проводится рассмотрение материалов жалобы.
- 2) Срок рассмотрения и принятия решения на жалобу составляет 15 рабочих дней. При необходимости дополнительного выяснения, изучения материалов, то срок принятия решений не более 30 календарных дней, со дня регистрации жалобы.
- 3) На основании представленных материалов/доказательств, комиссия принимает решение обоснованности/не обоснованности поданной жалобы.
- 4) В случае необоснованности жалобы, направляется обоснованный ответ подалателю об отклонении жалобы.
- 5) Жалоба рассматривается лицами, не участвующими в рассматриваемой жалобе. при необходимости приглашают на заседание комиссии специалиста, на кого подана жалоба. По результатам рассмотрения комиссия принимает решение:
 - а) в случае обоснованности жалобы полностью или частично, рекомендовать директору ТОО /руководителю Органа ВВ ПГ принять меры в отношении специалиста;
 - б) в случае обоснованности /необоснованности жалобы, направить письмо заявителю о правомерности/неправомерности действий специалиста, и сообщить о принятых мерах (п.9.10.6 СТ РК ISO/IEC 17029-2020).
- 6) Принятое решение по жалобе должно быть обоснованным и мотивированным со ссылкой на конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, нормативные правовые акты и документы, применяемые в Органе ВВ ПГ.
- 7) Результаты рассмотрения жалобы оформляются Протоколом и подписываются всеми членами комиссии.
- 8) Орган ВВ ПГ несет полную ответственность за объективность, обоснованность и беспристрастность рассмотрения и результаты принятого решения по поданной жалобе(п.9.10.3 СТ РК ISO/IEC 17029-2020).
- 9) Материалы по рассмотрению жалобы являются конфиденциальной информацией.
- 10) В случае несогласия с решением Комиссии по жалобам О ВВ ПГ, заявитель имеет право обратиться в комиссию РГП на ПХВ «НЦА».
- 11) Ответственность за ведение, сохранение материалов по жалобе возлагается на секретаря комиссии.
- 12) В случае не согласия с решением РГП «НЦА» заявитель вправе обратиться в комиссию уполномоченного органа и судебные органы РК.
- 13) Подача жалобы не влечет за собой какие-либо дискриминационные действия по отношению Органа ВВ ПГ к Заявителю (п.9.10.7 СТ РК ISO/IEC 17029-2020)..
- 14) Поступающие жалобы контролируются с момента поступления до принятия решения, заполняется форма по прослеживанию жалобы (Ф02 ДИ ЭСС ВВ 09).

 ТОО «ЭКОСЕРВИС-С»	УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДИ ЭСС ВВ 09 <hr/> Редакция 4
--	--	----------------------------------

6. Управление апелляциями

6.1 Общие положения

6.1.1 Для рассмотрения поступающих/исходящих апелляций в Органе валидации/верификации парниковых газов ТОО «ЭКОСЕРВИС-С» (далее Орган ВВ ПГ) приказом директора создана постоянно действующая комиссия по апелляциям (приказ №37-П от 03.08.2020 г.)

Для обеспечения беспристрастности и объективности рассмотрения апелляций, в состав комиссии включены специалисты, не участвующие в процессе валидации или верификации, компетентность и опыт работы которых обеспечит принятие объективных и обоснованных решений.

Состав комиссии: председатель- директор ТОО «ЭКОСЕРВИС-С», члены комиссии : представитель структурного подразделения ТОО «ЭКОСЕРВИС-С»; представитель КПЭА; специалист, ответственный за систему менеджмента Органа ВВ назначается секретарем и является членом комиссии.

Члены комиссии имеют высшее образование (в области экологии), опыт работы в сфере охраны окружающей среды не менее 1-2-х лет, сертификат о прохождении обучения в области парниковых газов.

6.2 Прием и регистрация апелляции

Апеллянт может быть любая организация процесса валидации и верификации парниковых газов, заинтересованная в результатах, права которых, по их мнению нарушены.


Апеллянт вправе подать апелляцию (электронно/письменно) в комиссию по апелляции О ВВ ПГ ТОО «ЭКОСЕРВИС-С», с запросом о пересмотре решения после выпуска заявления по валидации или верификации, принятого Органом ВВ ПГ в отношении данного объекта.

6.2.1 При поступлении апелляции, Орган ВВ ПГ должен:

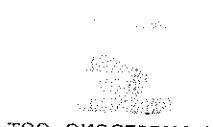
- 1) Секретарь комиссии по апелляциям обязан зарегистрировать входящую апелляцию в Журнале (Ф01 ДИ ЭСС ВВ09) и направить для рассмотрения на комиссию.
- 2) Анонимные апелляции не рассматриваются и не принимаются.
- 4) Для полноты сведений комиссия Органа ВВ ПГ вправе запросить дополнительную информацию от Заявителя.
- 5) Рассмотрение и ответ на апелляцию ведется на языке обращения.
- 6) Секретарь направляет Заявителю подтверждение о получении апелляции в течение 24 часов после ее получения (по почте или электронной почте).

6.3. Рассмотрение апелляции

- 1) Председатель комиссии назначает дату заседания комиссии, с обязательным присутствием всех членов комиссии и проводится рассмотрение материалов апелляции.
- 2) Срок рассмотрения и принятия решения по поданной апелляции составляет 15 рабочих дней. При необходимости дополнительного выяснения, срок принятия решений не более 30 календарных дней, со дня регистрации апелляции.
- 3) На основании представленных материалов, комиссия принимает решение обоснованности/не обоснованности поданной апелляции.

 ТОО «ЭКОСЕРВИС-С»	УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДИ ЭСС ВВ 09 Редакция 4
--	--	----------------------------

- 4) В случае необоснованности апелляции, направляется мотивированный ответ подателю об отклонении апелляции и, что принятое решение по данному Объекту оставить без изменения.
- 5) При рассмотрении апелляции комиссия изучает материалы валидации/верификации парниковых газов, План ВВ, План сбора свидетельств, Отчет независимого рецензента, Решение о подтверждении Заявления по ПГ и Заключение о ВВ. По результатам рассмотрения комиссия принимает решение:
 - а) в случае обоснованности апелляции, комиссия принимает решение о пересмотре принятого решения по подтверждению /не подтверждению Заявления по ПГ и выданного Заключения по ВВ; В письменном виде уведомляет подателя апелляции о принятом решении.
 - б) в случае необоснованности апелляции, направляет письмо-мотивированный отказ в удовлетворении апелляции.
- 6) Принятое решение по апелляции должно быть обоснованным и мотивированным со ссылкой на конкретные факты, опровергающие/ подтверждающие доводы заявителя, нормативные правовые акты и документы, применяемые в Органе ВВ ПГ.
- 7) Результаты рассмотрения апелляции и принятое решение оформляются Протоколом и подписываются всеми членами комиссии.
- 8) Орган ВВ ПГ несет полную ответственность за объективность и беспристрастность рассмотрения и результаты принятого решения по поданной апелляции.
- 9) Материалы по рассмотрению апелляции являются конфиденциальной информацией.
- 10) В случае несогласия Заявителя апелляции с решением Комиссии по апелляции О ВВ ПГ, заявитель имеет право обратиться в апелляционную комиссию РГП на ПХВ «НЦА».
- 11) В случае не согласия с решением РГП «НЦА», заявитель вправе обратиться в комиссию уполномоченного органа и судебные органы РК.
- 12) Ответственность за ведение, сохранение материалов по апелляции возлагается на секретаря комиссии.
- 13) Подача апелляции не влечет за собой какие-либо дискриминационные действия по отношению Органа ВВ ПГ к Заявителю.
- 14) Все поступающие апелляции в Органе контролируются, с момента поступления до принятия решения по апелляции и информирования Заявителя. Заполняется форма (Ф02 ДИ ЭСС ВВ09).

 ТОО «ЭКОСЕРВИС-С»	УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДИ ЭСС ВВ 09 Редакция 4
---	--	----------------------------

7. Управление исходящими жалобами и апелляциями

7.1 Общие положения


7.1.1 В случае, когда Орган по ВВ не согласен с неправомерными действиями персонала, принятыми решениями РГП на ПХВ «НЦА» (др. контролирующие органы), то Орган по ВВ вправе подать жалобу/апелляцию в комиссию по рассмотрению жалоб и апелляций РГП на ПХВ «НЦА», в соответствии с порядком документированной процедуры Органа по аккредитации ДИ 02-07.07 «СМ. Апелляции», ДИ 02-07.27 «Рассмотрение жалоб».

После неправомерных действий персонала, решения РГП на ПХВ «НЦА» по результатам проведенной инспекции, Орган валидации/или верификации ПГ:

1. Выносит на комиссию Органа ВВ ПГ по рассмотрению жалоб и апелляций вопрос подачи жалобы/апелляции.
2. Комиссия рассматривает, анализирует документы результатов инспекционных проверок, уточняет и проверяет доказательства неправомерности действий представителей органа по аккредитации и др. контролирующих органов, и принимает соответствующее решение по подаче жалобы/апелляции. При необходимости, для обсуждения вопросов, привлекается персонал Органа ВВ ПГ.
3. Заседание комиссии оформляется протоколом, в произвольной форме.
4. В случае не согласия с принятым решением РГП на ПХВ «НЦА» (приостановка/отзыв аттестата аккредитации и др.), на основании решения апелляционной комиссии Органа по ВВ ПГ, ТОО «ЭКОСЕРВИС-С» подает апелляцию в соответствии с п.6 СТ РК 3.10-2007, не позднее 30 дней с момента получения извещения о принятом решении.
5. Оформленная в письменном виде жалоба/апелляция регистрируется в журнале регистрации (Ф01 ДИ ЭСС ВВ09) направляется в РГП на ПХВ «НЦА» через электронную почту или нарочно, с получением входящего регистрационного номера.
6. После получения решения РГП на ПХВ «НЦА» на поданную жалобу/апелляцию проводится заседание апелляционной комиссии О ВВ ПГ с целью обсуждения и принятия решения. Все решение заседания комиссии (принятие/не принятие) оформляется протоколом.
7. Решение обжалования в комиссии уполномоченного органа или судебных органах РК результатов апелляционной комиссии РГП на ПХВ «НЦА» принимает комиссия по жалобам и апелляциям Органа по валидации/верификации парниковых газов.

8.1 Анализ и оценка жалоб и апелляций со стороны руководства

Информация о входящих/исходящих жалобах и апелляциях на действия Органа по валидации и верификации ТОО «ЭКОСЕРВИС-С» и результатах управления этими жалобами и апелляциями рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО «ЭКОСЕРВИС-С» и включается в отчет об анализе систем

 ТОО «ЭКОСЕРВИС-С»	УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДИ ЭСС ВВ 09
		Редакция 4

менеджмента со стороны руководства.

Если апелляции и жалобы обоснованы, тогда разрабатываются корректирующие действия, согласно ДИ ЭСС ВВ 04 «Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия».

Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления апелляций и жалоб в ТОО «ЭКОСЕРВИС-С» 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.


Приложение А
Ф 31 ДИ ЭСС ВВ 09

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ и АПЕЛЛЯЦИЙ

Вх./исх. №, дата регистрац ии	ФИО /наименование организации(Заяви теля)	Содержание	ФИО /подпись ответственного лица	Сведения об исполнении (дата, исходящий номер) жалобы	Принятые меры по устранению
1	2	3	4	5	6

Начато « ____ » _____ 20__ г.
 Окончено « ____ » _____ 20__ г.
 Срок хранения _____

Ответственный за ведение журнала:

 ТОО «КОСЕРВИС-С»	УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	ДП ЭСС ВВ 09
		Редакция 4

Приложение Б
Ф 02 ДИ ЭСС ВВ 09

Прослеживание жалобы/апелляции

Предпринятое действие	Дата	ФИО /подпись исполнителя	Примечание
1.Подтверждение получения жалобы/апелляции			
2.Рассмотрение жалобы/апелляции			
3.Принятое решение			
4.Уведомление Заявителя/подателя			
5.Корректирующие действия (при необходимости)			

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ДОКУМЕНТОМ

№ п/п	Ф. И. О.	Дата	Личная подпись	Дата	Личная подпись
1.	Жансейіт Ф.К	04.09.2023		19.10.23	
2.	Кениев А.М.	04.09.2023		19.10.23	
3.	Жабикова М.М.	04.09.2023		19.10.23	
4.	Аманкул А.К.	04.09.2023		19.10.23	
5.	Кушманова Р.В.	04.09.2023		19.10.23	
6.	Арыстангалиев Т.К	04.09.2023		19.10.23	
7.	Бугасов М.А	04.09.2023		19.10.23	
8.	Макашев Б.К	04.09.2023		19.10.23	
9.	Тарыбай А.М.	04.09.2023		19.10.23	
10.	Рустемова Н.Р.	04.09.2023		19.10.23	
11.	Баймагамбетова Н.С.	04.09.2023		19.10.23	
12.	Федоров Г.В.	04.09.2023		19.10.23	
13.	Каюков П.Г.	04.09.2023		19.10.23	
14.	Хакимов М.С.	04.09.2023		19.10.23	
15.	Кумарбек М.К.	04.09.2023		19.10.23	
16.	Корнилова Г.А.	04.09.2023		19.10.23	
17.	Сабденалиев А.С.	04.09.2023		19.10.23	
18.	Шакеров А.М.	04.09.2023		19.10.23	
19.	Мукушева Д.К.	04.09.2023		19.10.23	
20.	Куанышбаев Н.К.	04.09.2023		19.10.23	
21.	Серкбаев Е.А.	04.09.2023		19.10.23	
22.	Оспанкулова А.Р.	04.09.2023		19.10.23	
23.	Избакиев А.М.	04.09.2023		19.10.23	
24.	Мухамбетова М.А.	04.09.2023		19.10.23	
25.	Смагулова С.Б.	04.09.2023		19.10.23	
26.	Оралтагалов О.О.	04.09.23.		19.10.23	

