Автономная некоммерческая организация «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА»
Торгово-промышленной палаты Российской Федерации
(АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ)

Орган по валидации и верификации парниковых газов

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОВВПГ
АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ
_____ Е.В. Панин
«30» марта 2023 г.

Система менеджмента качества органа по валидации и верификации парниковых газов

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ПО ВАЛИДАЦИИ И ВЕРИФИКАЦИИ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ

ПР 2651-9.9/9.10-23

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован или распространен без разрешения АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ

Москва

Оглавление

1 Область применения ... 3
2 Нормативные ссылки ... 3
3 Термины и сокращения ... 4
3.1 Термины и определения ... 4
3.2 Сокращения ... 5
4 Общие положения ... 5
5 Состав Комиссии по апелляциям и жалобам ... 7
6 Правила оформления, получения, регистрации апелляций и жалоб ... 8
7 Правила и порядок рассмотрения апелляций и жалоб ... 9
8 Последующие действия ... 12

Приложение А Форма обращения при подаче апелляции/жалобе ... 13
Приложение Б Журнал информации об апелляциях и жалобах на деятельность ОВВПГ ... 14
Приложение В Форма протокола заседания комиссии по рассмотрению апелляции/жалобы ... 15
Приложение Г Уведомление о результатах рассмотрения апелляции/жалобы ... 17

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ... 18

Система менеджмента качества органа по валидации и верификации парниковых газов

ПРОЦЕДУРА
ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ПО ВАЛИДАЦИИ И ВЕРИФИКАЦИИ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ

1 РАЗРАБОТАНА АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ.

2 УТВЕРЖДЕНА и введена в действие распоряжением № 03/2651-НД от 30.03.2023.

3 ВЗАМЕН ПП 2651-9-22 «Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб) в органе валидации и верификации парниковых газов» редакция 01-2022, и ПП 2651-10-22 «Правила и порядок рассмотрения апелляций в органе валидации и верификации парниковых газов» редакция 01-2022, утв. распоряжением № 01/2651-ОД от 01.11.2022.

1 Область применения

1.1 Настоящая процедура (далее – Правила) устанавливает правила (требования и порядок действий) по регистрации, рассмотрению (оценке) и принятию решений по апелляциям/жалобам, поступившим в орган по валидации и верификации парниковых газов (далее – ОВВПГ) Автономной некоммерческой организации «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» Торгово-промышленной палаты Российской Федерации (далее – АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ, Организация).

1.2 Настоящие Правила позволяют заинтересованным сторонам регулировать спорные вопросы, возникающие в отношениях с ОВВПГ при осуществлении им деятельности по валидации и верификации парниковых газов. Соблюдение принципа беспристрастности при рассмотрении апелляций/жалоб обеспечивается в ОВВПГ в соответствии с внутренней документацией СМ ВВПГ, относящейся к деятельности ОВВПГ.

1.3 Настоящие Правила обязательны для применения всеми сотрудниками ОВВПГ и работниками Организации, задействованных в деятельности ОВВПГ и привлеченных к процессу рассмотрения жалоб/апелляций.

2 Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие документы[1]:

[1] При применении настоящей процедуры необходимо проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при применении настоящей процедуры следует руководствоваться заменяющим (измененным) ссылочным документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку. Если документ СМ ВВПГ АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ отменён без замены, то применяется соответствующий раздел Руководства по СМ ВВПГ АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ.

2.1 Федеральный закон от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

2.2 Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 года № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;

2.3 ГОСТ Р ИСО 14065 «Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации экологической информации»;

2.4 ГОСТР ИСО/МЭК 17029 «Оценка соответствия. Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации;

2.5 СТО 2610-02 СМ. Управление документацией. Основные положения;

2.6 П 2651-4-04 СМ ВВПГ. Политика конфиденциальности;

2.7 ПЛ 2651-5.4-01 СМ ВВПГ. Беспристрастность. Положение о комитете по надзору за беспристрастностью;

2.8 ПР 2651-8.1 СМ ВВПГ. Правила и порядок выполнения валидации и верификации парниковых газов;

2.9 ПР 2651-12-02 СМ ВВПГ. Управление записями;

2.10 ПР 2651-12-03 СМ ВВПГ. Порядок проведения внутренних аудитов;

2.11 ПР 2651-12-04 СМ ВВПГ. Несоответствия и корректирующие действия;

2.12 ПР 2651-12-05 СМ ВВПГ. Анализ системы менеджмента органа по валидации и верификации парниковых газов со стороны руководства.

3 Термины и сокращения

3.1 Термины и определения

Апелляция – запрос в орган по валидации или верификации по поводу пересмотра решения, принятого этим органом в отношении выданного заявления по валидации или заявления по верификации (3.3.11 ГОСТ Р ИСО 14065-2022).

Жалоба – выражение неудовлетворенности, кроме апелляции, физическим лицом или организацией органу (по валидации или верификации) в отношении деятельности этого органа, с дальнейшим ожиданием официального ответа (3.3.12 ГОСТ Р ИСО 14065-2022).

Декларация об экологической информации – сообщение об экологической информации.

Заявитель – лицо, организация или её представитель, подающие жалобу/апелляцию.

Клиент – организация или лицо, запрашивающие валидации или верификации.

Ответственная сторона – лицо или лица, ответственные за предоставление декларации об экологической информации и подтверждающей информации.

Критерии аккредитации – критерии аккредитации по валидации и верификации парниковых газов, утверждённые Приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707.

3.2 Сокращения

В настоящей процедуре приняты следующие сокращения и обозначения:

Комиссия – комиссия по рассмотрению апелляций и жалоб;

Заявление – декларация об экологической информации;

Обращение – письменно оформленная апелляция/жалоба;

ОВВПГ – орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ;

Организация – АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ;

Регистрация апелляции/жалобы – запись о поступившем обращении в Журнал информации об апелляциях и жалобах на деятельность ОВВПГ с целью придания статуса апелляции/жалобы;

Росаккредитация – национальный орган по аккредитации (Федеральная служба по аккредитации);

РФ – Российская Федерация;

СМ ВВПГ – система менеджмента качества органа по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ;

Система электронного документооборота – система электронного документооборота (информационная система), обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), их обработку, управление документами и доступ к ним на базе «1С: Документооборот 8».

4 Общие положения

4.1 Заявителем может быть клиент, ответственная сторона, право которых, по их мнению, нарушено при осуществлении ОВВПГ деятельности по валидации и верификации парниковых газов.

4.2 Предметом апелляции является несогласие с решением ОВВПГ по результатами выполнения валидации или верификации с просьбой о пересмотре принятого решения.

4.3 Предметом жалобы является неудовлетворенность деятельностью ОВВПГ (в том числе деятельностью сотрудников ОВВПГ), не относящейся к пункту 4.2.

4.4 Апелляция/жалоба поступает в ОВВПГ на его почтовый адрес, на электронный адрес order@soex.ru, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4.5 ОВВПГ рассматривает апелляции/жалобы, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в Росаккредитацию и направленные ею для рассмотрения в ОВВПГ) и информирует заявителя о результатах рассмотрения и принятом решении в течение 10 рабочих дней со дня поступления и регистрации апелляции/жалобы.

4.6 ОВВПГ рассматривает апелляции/жалобы, относящиеся к его деятельности в следующих случаях:

- отказ в выдачи заключения по валидации/верификации парниковых газов;
- нарушение сотрудниками ОВВПГ регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах и внутренних документах СМ ОВВПГ;
- возникновение разногласий при выполнении условий соглашения об оказании услуг (договора);
- нарушение прав заявителя или норм деловой этики;
- любые вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между ОВВПГ и заявителем.

4.7 Процесс рассмотрения апелляции/жалобы в ОВВПГ включает:

а) получение и регистрацию апелляции/жалобы;

б) создание Комиссии по рассмотрению апелляции и жалобам;

в) расследование и принятие решения;

г) своевременное информирование заявителя о принятом решении;

д) последующие действия, направленные на реализацию принятого решения;

е) учет, хранение документированной информации, относящейся к рассмотрению жалобы.

4.8 ОВВПГ несет ответственность за все действия на каждом уровне процесса по рассмотрению апелляции/жалобы, включая анализ, сбор и полноту информации, необходимой для определения обоснованности апелляции/жалобы и принятия решения.

4.9 В целях обеспечения ОВВПГ беспристрастности рассмотрение и принятие решения по апелляции/жалобе осуществляет Комиссия по рассмотрению апелляций и жалоб (далее - Комиссия), при этом соблюдается требование:

а) в рассмотрение и утверждение апелляции участвуют лица, не вовлеченные в решение, которое является предметом рассматриваемой апелляции;

б) в рассмотрение и утверждении жалобы участвуют лица, деятельность которых не является предметом рассматриваемой жалобы.

4.10 При рассмотрении апелляции/жалобы ОВВПГ обеспечивает защиту конфиденциальной информации в соответствии с документами системы менеджмента качества органа по валидации и верификации парниковых газов П-2651-4-04 и ПЛ 2651-7.3.

4.11 Результатом рассмотрения апелляции/жалобы является принятое ОВВПГ решение об удовлетворении апелляции/жалобы с указанием сроков и способов ее удовлетворения либо мотивированный отказ.

4.12 Деятельность ОВВПГ при принятии решений по результатам рассмотрения апелляции/жалобы не носит какого-либо дискриминационного характера по отношению к предъявителю апелляции/жалобы.

4.13 В случае несогласия с принятым решением по апелляции/жалобе заявитель вправе обратиться в Росаккредитацию или в судебные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5 Состав Комиссии по апелляциям и жалобам

5.1 Состав Комиссии включает в себя председателя, двух членов Комиссии и секретаря. Председателем Комиссии назначается должностное лицо, на деятельность которого не распространяется содержание апелляции/жалобы. Состав Комиссии формируется в соответствии с пунктом 4.9 настоящих Правил. Секретарь Комиссии назначается лицом, ответственным за взаимодействие с заявителем.

5.2 Состав Комиссии утверждается распоряжением руководителя ОВВПГ. В случае, если ресурсы ОВВПГ не позволяют рассмотреть апелляцию/жалобу в установленном порядке и ставят под угрозу беспристрастность, в состав Комиссии включаются сотрудники других структурных подразделений Организации, на основании приказа генерального директора Организации (см. пункт 8.1).

5.3 В состав Комиссии могут быть включены:

а) эксперты, другие работники ОВВПГ, не имеющие отношения к предмету апелляции/жалобе и не принимавшие участия в валидации или верификации (в случае жалобы) и выпуске заявления (в случае апелляции);

б) сотрудники других структурных подразделений Организации;

в) иные лица, обладающие соответствующей квалификацией и знаниями в рассматриваемых вопросах.

6 Правила оформления, получения, регистрации апелляций и жалоб

6.1 Апелляция/жалоба может быть составлена на официальном бланке в организации Заявителя в свободной форме на имя руководителя ОВВПГ или в виде обращения в соответствии с Приложением А настоящих Правил. Форма обращения по апелляции/жалобе размещается на сайте https://soex.ru/.

6.2 Апелляция/жалоба может быть направлена на почтовый адрес ОВВПГ, на электронный адрес order@soex.ru, или вручена руководителю ОВВПГ лично под подпись в течение 10 рабочих дней со дня получения заявителем результатов услуг. Апелляция/жалоба, поступившая в Росаккредитацию в адрес ОВВПГ, направляется в ОВВПГ для рассмотрения почтовым, электронным отправлением.

6.3 Апелляция/жалоба должна содержать:

– наименование, сведения о местонахождении заявителя, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

– основание (причина) спора/разногласий;

– обоснование несогласия с решением ОВВПГ (в случае апелляции)

– обоснование разногласий, связанных с деятельностью ОВВПГ (в случае жалобы);

– дату подачи апелляции/жалобы, подпись заявителя;

– могут быть представлены подтверждающие документы, либо их копии (состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

6.4 Секретариат регистрирует апелляцию/жалобу в системе электронного документооборота как входящие письмо и направляет её по назначению руководителю ОВВПГ для рассмотрения.

При получении апелляции/жалобы руководитель ОВВПГ оперативно извещает заявителя (по почте, телефону или электронной почте) о её получении.

Поступившее обращение подлежит подтверждению о принадлежности к апелляции/жалобе (см. пункт 6.5).

6.5 Менеджер по качеству не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения (см. пункт 6.4) проводит его проверку по формальному признаку на соответствие требованиям пунктов 4.2, 4.3, 7.3 настоящих Правил:

а) в случае соответствия обращение подлежит регистрации в Журнале информации об апелляциях и жалобах на деятельность ОВВПГ (Приложение Б) согласно пункту 6.6;

б) при несоответствии требованиям пунктов 4.2, 4.3, 6.3 обращение не подлежит регистрации в Журнале и рассматривается как деловое письмо, не относящееся к апелляции / жалобе.

В этом случае менеджер по качеству в течение 3 рабочих дней с момента поступления обращения подготавливает ответ с обоснованием причины отказа в регистрации апелляции / жалобы. Руководитель ОВВПГ утверждает письменный ответ и направляет его заявителю в установленном СТО 2610-02 порядке.

6.6 Апелляция/жалоба не позднее следующего рабочего дня с момента её поступления подлежит регистрации в Журнале информации об апелляциях и жалобах на деятельность ОВВПГ с присвоением регистрационного номера и придания обращению статуса апелляции/жалобы (далее – регистрация в Журнале). Ответственным за регистрацию апелляции/жалобы в Журнале является менеджер по качеству.

7 Правила и порядок рассмотрения апелляций и жалоб

7.1 Руководитель ОВВПГ в течение 2 рабочих дней с момента регистрации апелляции/жалобы в Журнале проводит предварительный анализ информации, изложенной в апелляции/жалобе, по результатам которого:

а) подтверждает обоснованность апелляции/жалобы;

б) устанавливает причины возникновения и возможность удовлетворить апелляцию/жалобу с учетом мер, предложенных заявителем;

в) устанавливает срок расследования[2] апелляции/жалобы и принятия решения по спорным вопросам;

г) назначает распоряжением состав Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб или предоставляет проект приказа о создании Комиссии на утверждение генеральному директору Организации (см. раздел 5).

7.2 Если предмет апелляции/жалобы относится к действиям и решениям руководителя ОВВПГ, ответственным за организацию процесса рассмотрения апелляции/жалобы и подготовку предложений по составу Комиссии является заместитель руководителя ОВВПГ. Заместитель руководителя ОВВПГ несет ответственность за анализ, сбор и полноту информации, необходимой для рассмотрения полученной апелляции/жалобы.

---

[2] Срок рассмотрения апелляции/жалобы (10 рабочих дней) должен включать время, отведенное на создание Комиссии по рассмотрению апелляции / жалобы, на рассмотрение апелляции/жалобы и предоставление ответа заявителю о решении, принятом ОВВПГ.

7.3 Руководитель ОВВПГ (или его заместитель) в случае необоснованности апелляции / жалобы поручает менеджеру по качеству подготовить официальный ответ в адрес заявителя с доказательными материалами действий ОВВПГ применительно к случаю, на который была подана апелляция/жалоба. ОВВПГ в течение 3 рабочих дней направляет ответ заявителю по установленным средствам связи.

7.4 Менеджер по качеству в день выпуска приказа/распоряжения о создании Комиссии вносит информацию о сроке (дате) рассмотрения апелляции/жалобы в Журнал информации о жалобах и апелляциях на деятельность ОВВПГ.

7.5 Лицо, ответственное за взаимодействие с заявителем, не позднее следующего рабочего дня с момента выпуска распоряжения о его назначении подготавливает ответ заявителю, содержащий информацию о получении и регистрации апелляции/жалобы, месте и сроках ее рассмотрения и контактные данные лица, уполномоченного на взаимодействие с заявителем. Руководитель ОВВПГ утверждает письменный ответ и направляет его заявителю в установленном СТО 2610-02 порядке.

7.6 Лицо, ответственное за взаимодействие с заявителем, является ответственным за предоставление заявителю информации о ходе рассмотрения апелляции/жалобы, а также вправе запрашивать у заявителя дополнительные документы, необходимые для принятия решения по спорным вопросам. Запрос дополнительных документов составляется в свободной форме, направляется заявителю по установленным каналам связи и содержит срок, в который документы должны быть предоставлены в ОВВПГ для рассмотрения апелляции/жалобы и принятия решения по ней.

7.7 На основании приказа генерального директора Организации / распоряжения руководителя ОВВПГ в течение 2 рабочих дней осуществляется созыв членов Комиссии. Члены Комиссии подписывают обязательство о соблюдении конфиденциальной информации, относящейся к предмету апелляции/жалобы.

7.8 Председатель Комиссии в течение 2 рабочих дней организует рассмотрение апелляции/жалобы:

– предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией/жалобой;

– проведение, при необходимости, обсуждения предмета апелляции/жалобы с любой из спорящих сторон;

– подготовку предложений по урегулированию спорных вопросов и конфликта интересов, который может возникнуть или возник по поступившей апелляции/жалобе для дальнейшего

принятия действий руководителем ОВВПГ и, при необходимости, Комитетом по надзору за беспристрастностью в соответствии с ПЛ 2651-5.4-01;

– расследование апелляции/жалобы на заседании Комиссии с приглашением (при необходимости) представителей заинтересованных сторон;

– принятие Комиссией решения по апелляции/жалобе с последующим принятием мер по обеспечению выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

7.9 Комиссия обеспечивает беспристрастность при принятии решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон, и в пределах своей компетенции. Решения принимаются большинством голосов членов Комиссии путем открытого голосования. Председатель Комиссии принимает участие в голосовании на общих основаниях. Приглашенные лица (не входящие в состав Комиссии) решающего голоса не имеют, им делегируется право совещательного голоса.

7.10 Секретарь Комиссии документирует все этапы работы Комиссии и оформляет в виде итогового протокола заседания Комиссии (Приложение В).

7.11 Протокол заседания Комиссии должен содержать решение, принятое по результатам рассмотрения апелляции/жалобы, которое может включать:

– при полном или частичном удовлетворении апелляции/жалобы – срок и способ ее удовлетворения;

– при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции/жалобы – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ (при необходимости, перечень и выписки из документов, подтверждающих обоснованность решения).

7.12 Секретарь Комиссии в качестве, лица, ответственного за взаимодействие и заявителем, не позднее следующего рабочего дня с момента решения, принятого ОВВПГ, подготавливает письмо в виде уведомления о результатах рассмотрения апелляции/жалобы (Приложения Г), далее – уведомление. К уведомлению прикладываются выписки из протокола заседания Комиссии. Руководитель ОВВПГ утверждает уведомление. Уведомление оформляется на бланке Организации и регистрируется в системе ЭДО как исходящее письмо.

7.13 Секретарь Комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента утверждения уведомления информирует заявителя о принятом решении по телефону и официальным путём – лично под расписку или направлением документов по почте.

7.14 Менеджер по качеству в день отправки уведомления заявителю вносит соответствующие сведения о закрытии апелляции/жалобы в Журнал информации о жалобах и апелляциях на деятельность ОВВПГ.

7.15 Если на решение ОВВПГ по апелляции/жалобе в течение 20 рабочих дней с момента информирования и отправления письменного уведомления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

7.16 В случае неудовлетворенности принятым решением по апелляции/жалобе заявитель вправе обратиться в Росаккредитацию или в судебные органы РФ в установленном порядке. Решения по жалобам (апелляциям), принятые Росаккредитацией и/или судом, являются обязательными для выполнения ОВВПГ, но не исключают возможности подачи апелляции в соответствии с законодательством РФ.

8 Последующие действия

8.1 В случае принятия ОВВПГ решения о полном или частичном удовлетворении апелляции/жалобы, руководитель ОВВПГ обеспечивает выполнение соответствующих коррекций и организует разработку мероприятий по корректирующим и предупреждающим действиям в соответствии с ПР 2651-12-04.

8.2 В случае, если заключение по валидации или верификации требует пересмотра, ОВВПГ выполняет процессы, обеспечивающие выдачу нового отчета по валидации или верификации и нового заключения по валидации и верификации, в котором указываются причины пересмотра. Процесс пересмотра может включать повторение соответствующих этапов процесса валидации или верификации в соответствии с ПР 2651-8.1.

8.3 Оценка результативности предпринятых мер осуществляется при проведении внутренних аудитов СМ ОВВПГ в соответствии с ПР 2651-12-03.

8.4 Мониторинг всех действий, направленных на реализацию принятых решений по апелляции/жалобе, проводится при проведении анализа со стороны руководства СМ ВВПГ в соответствии с ПР 2651-12-05.

8.5 Учет, хранение документированной информации, относящейся к рассмотрению апелляции/жалобы, осуществляется в соответствии с ПР 2651-12-02. Срок хранения документированной информации не менее 5 лет. Срок хранения протокола заседания Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб – постоянно.

Приложение А
Форма обращения при подаче апелляции/жалобы
(рекомендуемое)

оформляется на бланке организации заявителя

Исх. № _____ от _____ г.
На вх. № _____ от _____ г.

Руководителю ОВВПГ
АНО «СОЮЗЭКСПЕРИЗА» ТПП РФ
_____Ф.И.О
125375, город Москва, ул. Дмитровка М., д. 13/17 стр. 1

ОБРАЩЕНИЕ

Сведения о предъявителе апелляции/жалобы	
Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Место нахождения	
Почтовый адрес	
Телефон/факс	
Email	
Представитель от имени предъявителя жалобы, если применимо	
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)	
Предмет (основание) апелляции/жалобы	
Обоснование апелляции/жалобы	
Дата возникновения	
Описание претензии, причины разногласий	
Приложение	
Перечень прилагаемых документов	
Дата	
Подпись	

Приложение Б
Журнал информации об апелляциях и жалобах на деятельность ОВВПГ
(обязательное)

Журнал информации об апелляциях и жалобах на деятельность ОВВПГ

(период с _____ по _____)

Регистрационный номер	Дата поступления	Заявитель	Основание (причина) спора; жалоба/апелляция	Информация о рассмотрении жалобы или апелляции			Отметка об отправке ответа (уведомления), дата отправки
				дата рассмотрения	дата принятия решения, кем принято	удовлетворена/отказ; меры по урегулированию	

Приложение В
Форма протокола заседания комиссии по рассмотрению апелляции/жалобы
(рекомендуемое)

Протокол заседания Комиссии по рассмотрению апелляции/жалобы
указывается регистрационный номер, дата получения

Номер протокола	*№ п/п /рег.№ жалобы*	Дата рассмотрения жалобы	*Дата заседания Комиссии*

1. Время, место проведения заседания Комиссии и причина создания Комиссии

Время и место проведения	*Указываются время и адрес, где проводится заседание Комиссии.*
Основание (причина)	*Комиссия создана в целях соблюдения принципа беспристрастности при рассмотрении жалобы заявителя (наименование организации заявителя), указывается основание причины в соответствии с обращением, например, отказ в выдаче заключения по валидации/верификации парниковых газов (см. пункт 4.4).*

2. Повестка

Рассмотренные вопросы	*Указывается жалоба, перечисляются разногласия, связанные с действиями или решениями ОВВПГ, в соответствии с полученным обращением*

3. Участники заседания

ФИО	Статус участника
Ф.И.О	*председатель Комиссии*
Ф.И.О	*секретарь*
Ф.И.О	*член комиссии*
Ф.И.О	*член комиссии*
Присутствовали *(заполняется в случае присутствия представителей со стороны заявителя и заинтересованных сторон)*	
ФИО	Статус участника
Ф.И.О	*Заявитель* *должность, наименование организации заявителя*
Ф.И.О	*Заинтересованная сторона* *должность, наименование организации, представляющая заинтересованную сторону*
Выступили	
ФИО	Статус участника, предмет выступления (обсуждения)
Ф.И.О	*Председатель Комиссии выступил с обоснованием причин отказа в выдаче заключения, указываются предложения по урегулированию разногласий и т.д.*
Ф.И.О	…
…	…

4. Решение, принятое Комиссией

4.1 **Решение (содержание)**	- *полное или частичное удовлетворение апелляции / жалобы, срок и способ ее удовлетворения;* - *полный или частичный отказ в удовлетворении апелляции / жалобы, причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и*

	доказательства, обосновывающие отказ (при необходимости, перечень и выписки из документов, подтверждающих обоснованность решения).
4.2 **Решение направить**	*Уведомление о результатах рассмотрения апелляции /жалобы с выпиской из протокола заседания Комиссии направить на почтовый адрес заявителя (указывается адрес)). Ответственным является лицо, уполномоченное на взаимодействие с заявителем.*

5. Коррекция

Указываются действия, предпринятые для решения спорных вопросов

6. Предлагаемые корректирующие мероприятия

Указываются мероприятия для устранения причин разногласий

7. Предлагаемые предупреждающие мероприятия

Рекомендации по действиям, которые можно рассмотреть и учесть для устранения причин разногласий в дальнейшей деятельности ОВВПГ (Также рекомендации могут быть предложены заявителю по результатам рассмотрения жалобы и принятого ОВВПГ решения.

Секретарь Комиссии	*подпись*	*Ф.И.О*
Председатель Комиссии	*подпись*	*Ф.И.О*
Член Комиссии	*подпись*	*Ф.И.О*
Член Комиссии	*подпись*	*Ф.И.О*

Приложение Г
Уведомление о результатах рассмотрения апелляции/жалобы
(рекомендуемое)

оформляется на бланке Организации

Исх. № _____ от _____ г.
На вх. № _____ от _____ г.

Руководителю
Наименование заявителя
_____Ф.И.О
Адрес заявителя

УВЕДОМЛЕНИЕ
о результатах рассмотрения апелляции/жалобы № ___ от _____

Органом по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ (ОВВПГ) *в лице руководителя ОВВПГ (или заместителя руководителя ОВВПГ)* рассмотрена апелляция/жалоба № _____ от _____, направленная

Заявителем
(полное наименование организации заявителя)

содержащая *обращение о рассмотрении (суть апелляции / жалобы)*

Апелляция / жалоба рассмотрена ОВВПГ в присутствии представителей заявителя, заинтересованных сторон: *(пункт включается в уведомление и заполняется в случае присутствия на рассмотрении жалобы представителей заявителя, иных заинтересованных сторон)*

- наименование заявителя, иной заинтересованной стороны, должность, ФИО их представителей

В ходе расследования апелляции/жалобы рассмотрены документы, представленные

Заявителем
(наименование организации заявителя)

Перечисление представленных материалов (при их наличии) либо материалы не представлены
(документы, представленные организацией заявителя)

В ходе рассмотрения апелляции/жалобы установлено:

Указываются выводы, сделанные лицами, участвующими в рассмотрении апелляции / жалобы

По результатам рассмотрения апелляции/жалобы Органом по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ принято

РЕШЕНИЕ

- *при полном или частичном удовлетворении апелляции/жалобы – срок и способ ее удовлетворения;*
- *при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции/жалобы – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ (при необходимости, перечень и выписки из документов, подтверждающих обоснованность решения).*

Ответственный за принятие и утверждение решения в ОВВПГ
(председатель Комиссии)

(подпись) (ФИО)

Руководитель ОВВПГ
АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ

(подпись) (ФИО)

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	Подпись	Расшифровка подписи	Дата внесения изменения
	измененных	замененных	новых	аннулированных				