

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

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

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

**Предметом жалобы** является неудовлетворенность деятельностью ОВВПГ (в том числе деятельностью сотрудников ОВВПГ), не относящейся к апелляции.

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

- отказ в выдаче 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.

Апелляция/жалоба может быть составлена на официальном бланке в организации Заявителя в свободной форме на имя руководителя ОВВПГ или в виде обращения (форма обращения по апелляции/жалобе размещена на сайте <https://soex.ru/>).

Апелляция/жалоба может быть направлена на почтовый адрес ОВВПГ, на электронный адрес [order@soex.ru](mailto:order@soex.ru), или вручена руководителю ОВВПГ лично под подпись в течение **десяти рабочих дней** со дня получения заявителем результатов услуг.

Апелляция/жалоба, поступившая в Росаккредитацию в адрес ОВВПГ, направляется в ОВВПГ для рассмотрения почтовым, электронным отправлением.

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).

ОВВПГ регистрирует поступающую апелляцию/жалобу в специальном журнале с присвоением регистрационного номера.

ОВВПГ рассматривает апелляции/жалобы, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в Росаккредитацию и направленные ею для рассмотрения в ОВВПГ) и дает ответ заявителю в течение **десяти рабочих дней** со дня поступления и регистрации апелляции/жалобы.

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.

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

- председателем Комиссии назначается должностное лицо, на деятельность которого не распространяется содержание апелляции/жалобы;
- в рассмотрение и утверждение апелляции участвуют лица, не вовлеченные в решение, которое является предметом рассматриваемой апелляции;
- в рассмотрение и утверждении жалобы участвуют лица, деятельность которых не является предметом рассматриваемой жалобы.

При рассмотрении апелляции/жалобы ОВВПГ обеспечивает защиту конфиденциальной информации в соответствии с документами системы менеджмента качества органа по валидации и верификации парниковых газов.

Результатом рассмотрения апелляции/жалобы является принятое ОВВПГ решение, 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).

Заявитель информируется о принятом решении сотрудником ОВВПГ по телефону и официальным путём – лично под расписку или направлением документов по почте.

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

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