

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом АО «РИР»
от 21.12.2021 № 307-1/1711-П

**Правила по рассмотрению жалоб (претензий)
и принятию решений по ним
в органе по валидации и верификации парниковых газов
АО «РИР»**

Москва, 2021

Содержание

1	Общие положения	3
2	Термины и определения	3
3	Получение жалоб (претензий)	4
4	Рассмотрение и принятие решений по жалобам (претензиям)	5
5	Корректирующие меры, сроки рассмотрения, ответственность	6
6	Приложение А	7

1. Общие положения

1.1 Настоящие правила по рассмотрению жалоб (претензий) и принятию решений по ним (далее - Правила) определяют процедуру по урегулированию жалоб (претензий), поступивших в Орган по валидации и верификации парниковых газов АО «РИР» (далее - Орган по валидации и верификации ПГ), их регистрации, рассмотрению и принятию решений по ним и, при необходимости, корректирующих мер.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с положениями национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования», национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 14065-2014 «Газы парниковые, требования к органам по валидации и верификации парниковых газов для их применения при аккредитации или других формах признания» и во исполнение требований критериев аккредитации, утвержденных приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 26.10.2020 №707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации».

1.3 Настоящие Правила являются документом системы менеджмента качества Органа по валидации и верификации ПГ.

1.4 Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всему персоналу Органа по валидации и верификации ПГ, лицам, вовлеченным в процессы валидации и верификации.

2. Термины и определения

В настоящем документе применены следующие термины с соответствующими определениями:

жалоба (претензия) - это выражение неудовлетворенности результатом деятельности Органа по валидации или верификации ПГ со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

заказчик - организация или физическое лицо, запрашивающее валидацию или верификацию. Заказчик может быть ответственной стороной, администратором программы по парниковым газам или другим заинтересованным лицом.

ответственная сторона - лица, ответственные за представление заявления по парниковым газам и соответствующей информации по ним. Ответственной стороной могут быть отдельные лица или представители организации или проекта, а также сторона, нанимающая экспертов по валидации или верификации.

предполагаемый пользователь - физическое лицо или организация, идентифицированные в качестве субъектов, которые предоставляют

информацию по парниковым газам и опираются на эту информацию при принятии решений.

Примечание*- предполагаемым пользователем может быть заказчик, ответственная сторона, администраторы программы по парниковым газам, регулирующие органы, финансовое сообщество или другие заинтересованные стороны процесса.

валидация - систематический, независимый и документально оформленный процесс оценки утверждения по парниковым газам, относящийся к плану проекта по парниковым газам на соответствие согласованным критериям валидации, чтобы определить, соответствует ли план проекта этим согласованным критериям, и может ли его осуществление привести к предполагаемому снижению выбросов парниковых газов и устранению их активизации, как описано в проекте плана

заявление о валидации - официальная письменная декларация, представленная предполагаемому пользователю после проведения валидации плана проекта по парниковым газам, в которой подтверждается заявление по парниковым газам, сделанное ответственной стороной по снижению выбросов парниковых газов и/или устранению их активизации с определенной степенью гарантий и материальной значимости.

верификация - систематический, независимый и документально оформленный процесс оценки заявления по парниковым газам на соответствие согласованным критериям верификации

заявление о верификации - официальная письменная декларация, представленная предполагаемому пользователю, в которой подтверждается заявление по парниковым газам, сделанное ответственной стороной с определенной степенью гарантий и материальной значимости в соответствии с существующими критериями верификации.

3. Получение жалоб (претензий)

3.1 Жалобы (претензии) принимаются Управлением документационного обеспечения и хозяйственной деятельности АО «РИР», регистрируются в журнале входящей документации и передаются для работы руководителю Органа или ответственному лицу по рассмотрению жалоб (претензий) Органа по валидации и верификации ПГ .

3.2 При получении жалобы (претензии) руководитель Органа или ответственное лицо по рассмотрению жалоб (претензий) Органа по валидации и верификации ПГ проводит анализ, относится ли данная жалоба (претензия) к деятельности вышеуказанного Органа.

3.3 Жалобы (претензии) регистрируются в Журнале регистрации апелляций и претензий (форма - Приложение А) Органа по валидации и верификации ПГ, где отражается:

- номер и дата приема жалобы (претензии);
- суть претензии (жалобы), от кого поступила;

- процедура по урегулированию жалобы (претензии) (план мероприятий по анализу причин поступления), при необходимости выбор и принятие корректирующих и предупреждающих действий;
- сроки рассмотрения жалобы (претензии);
- назначение ответственных исполнителей за каждое мероприятие.

3.4 Руководитель Органа или ответственное лицо по рассмотрению жалоб (претензий) Органа по валидации и верификации ПГ, при получении жалобы (претензии) осуществляет проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности или необоснованности жалобы (претензии).

4 Рассмотрение и принятие решений по жалобам (претензиям)

4.1 Порядок и процедуры действий по рассмотрению поступивших жалоб (претензий) предусматривает детальное рассмотрение и установление причин их поступления и принятия мер корректирующего действия, в случае необходимости.

4.2 С целью проверки и рассмотрения жалобы (претензии) руководитель Органа по валидации и верификации ПГ, либо ответственное лицо по рассмотрению жалоб (претензий) Органа по валидации и верификации ПГ осуществляет следующие действия:

- подтверждает по получении жалобы (претензии), что она имеет отношение к деятельности по валидации и верификации, за которую несет ответственность Орган по валидации и верификации ПГ;
- обеспечивает конфиденциальность жалобы (претензии);
- проводит тщательный анализ поступившей жалобы (претензии);
- устанавливает причины, вызвавшие необходимость подачи жалобы (претензии);
- подготавливает мероприятия по устранению возможных нарушений при рассмотрении жалобы (претензии);
- имеет документально оформленный процесс, обеспечивающий управление, проведение оценки, принятие корректирующих мер и решений по жалобам (претензиям);
- предоставляет по требованию общедоступное описание процесса рассмотрения жалоб (претензий);
- несет ответственность за принятие решений на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб (претензий);
- обеспечивает участие лиц в процессе рассмотрения жалобы (претензии), которые являются независимыми от тех, кто выполнял работы по валидации и верификации парниковых газов и готовил по ним заявления;
- рекомендует лицу, подавшему жалобу (претензию), лиц, занимающихся этим процессом и предоставляет отчеты, а также готовит официальное уведомление о результате;

- проверяет правильность оформления ответа на жалобу (претензию);

- обеспечивает принятие решений по жалобам (претензиям), исключая любые дискриминационные действия против истца.

4.3 Руководитель Органа либо ответственное лицо по рассмотрению жалоб (претензий) Органа по валидации и верификации ПГ рассматривает все представленные материалы, привлекает при необходимости специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам.

4.4 С учетом характера поданной жалобы (претензии), ее причин и результатов ее рассмотрения руководитель Органа или ответственное лицо по рассмотрению жалоб (претензий) Органа по валидации и верификации ПГ принимает жалобу (претензию) или отклоняет ее.

4.5 В случае принятия жалобы (претензии) руководитель Органа или ответственное лицо по рассмотрению жалоб (претензий) Органа по валидации и верификации ПГ предпринимает следующие действия:

- проводит внеплановую внутреннюю проверку области деятельности Органа по валидации и верификации ПГ, относящейся к жалобе (претензии);

- осуществляет необходимые корректирующие действия.

4.6 Руководитель Органа по валидации и верификации ПГ сообщает заказчику о принятии жалобы (претензии) и своих предложениях.

4.7 Если в результате рассмотрения жалобы (претензии) устанавливается ее необоснованность, заказчику направляется мотивированный отказ в удовлетворении жалобы (претензии).

4.8 Результатом рассмотрения жалобы (претензии) является подготовка руководителем Органа по валидации и верификации ПГ, либо ответственным по рассмотрению жалоб (претензий) лицом Органа по валидации и верификации ПГ, соответствующего заключения.

5 Корректирующие меры, сроки рассмотрения, ответственность

5.1 При необходимости руководитель Органа по валидации и верификации ПГ принимает решение о повторной валидации и верификации парниковых газов с участием лица, подавшего жалобу (апелляцию) и/или внешнего персонала, то есть другого аккредитованного в этой области органа.

5.2 Официальный ответ на жалобу (претензию) сообщается истцу в месячный срок.

5.3 Ответственным за процедуру рассмотрения жалобы (претензии) к деятельности Органа по валидации и верификации ПГ является руководитель Органа по валидации и верификации ПГ, либо лицо им назначенное.

Приложение А
(обязательное)

**Форма «Журнала регистрации жалоб (претензий) и апелляций,
поступивших в орган по валидации и верификации парниковых газов»**

№ п/п	Дата регистрации	Входящий номер и дата обращения, содержащего жалобу (претензию)/апелляцию	Номер и дата обжалуемого решения	Описание жалобы (претензии)/апелляции
1	2	3	4	5

План мероприятий по анализу причин поступления	Номер и дата приказа о назначении ответственного лица по рассмотрению жалоб (претензий) и апелляций	Срок рассмотрения жалобы(претензии)/апелляции	Описание принятого решения	Дата и номер уведомления о направлении результатов рассмотрения жалобы(претензии) /апелляции
6	7	8	9	10