

ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОРГАНА ПО ВАЛИДАЦИИ И ВЕРИФИКАЦИИ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ ООО «УГЛЕМЕТАН ГРУПП»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая политика устанавливает порядок обращения с жалобами, поступившими в Орган по валидации и верификации парниковых газов ООО «Углеметан Групп» (далее – ОВВПГ) в связи с претензиями к деятельности и услугам ОВВПГ, а также порядок рассмотрения апелляционной комиссией апелляций, представляемых апеллянтом (клиентом), поступивших в ОВВПГ.

Политика разработана в соответствии с критериями аккредитации, утвержденными приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707, а также требований, установленных положениями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17029-2022 «Оценка соответствия. Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации» и ГОСТ Р ИСО 14065-2022 «Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации экологической информации».

Руководство и персонал ОВВПГ ознакомлен и обязуется быть приверженным настоящей Политике рассмотрения жалоб и апелляций и неукоснительно соблюдать задекларированные обязательства.

Решения и действия ОВВПГ могут быть обжалованы как в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, так и в досудебном порядке посредством направления жалоб и апелляций, которые надлежащим образом рассматриваются и разрешаются. Реагирование на жалобы и апелляции демонстрирует объективность ОВВПГ, а также надежность результатов верификации для всех пользователей.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ С ЖАЛОБАМИ

Жалобы подаются в ОВВПГ в свободной форме любым доступным способом, включая электронную почту, классическую или экспресс почту, а также лично заявителем.

Ответственность за обращение с жалобами несет руководитель ОВВПГ. Ответственный исполнитель несет ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для проверки жалобы, за информирование предъявителя жалобы о ходе рассмотрения и результатах рассмотрения жалобы.

При рассмотрении жалобы обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы и поводу жалобы.

В рассмотрении жалобы не имеют право принимать участие лица, имевшие отношения к предмету жалобы.

Подача и рассмотрение жалобы осуществляется бесплатно.

Порядок рассмотрения жалобы

Процесс рассмотрения жалобы включает следующие элементы и методы:

- описание процесса получения, обоснования, расследования жалобы, а также принятия решения об ответных действиях, которые должны быть предприняты;
- отслеживание и регистрация жалобы, включая действия, предпринятые для ее разрешения;
- обеспечение принятия соответствующих мер.

Поступившая жалоба регистрируется и после регистрации руководителем ОВВПГ в зависимости от вида жалобы назначается ответственный исполнитель.

Ответственный исполнитель заполняет форму обратной связи по жалобе и в обязательном порядке информирует подателя жалобы о ее получении в течении 3 рабочих дней.

Ответственный исполнитель разрабатывает меры по устранению причины жалобы:

- организует и контролирует организацию мер;
- информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы.

Срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней с момента ее получения.

По завершению рассмотрения жалобы ответственный исполнитель составляет отчет по жалобе.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ

Апелляции подаются в ОВВПГ в свободной форме любым доступным способом, включая электронную почту, классическую или экспресс почту, а также лично заявителем.

С целью рассмотрения апелляций, связанных с процедурами верификации, создается апелляционная комиссия. Председатель комиссии и ее состав назначаются распоряжением руководителя ОВВПГ для каждого случая рассмотрения апелляции. При этом в состав комиссии не включаются лица, имевшие отношения к предмету апелляции.

Комиссия по апелляциям несет ответственность за объективность решений, принятых в результате рассмотрения апелляций, и конфиденциальность информации, полученной в результате своей деятельности.

Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

Максимальный срок рассмотрения апелляции составляет 30 календарных дней.

Процесс рассмотрения апелляции включает следующие элементы и методы:

- описание процесса получения, обоснования, расследования апелляции, а также принятия решения об ответных действиях, которые должны быть предприняты;

- отслеживание и регистрация апелляции, включая действия, предпринятые для ее разрешения;
- обеспечение принятия соответствующих мер.

Порядок рассмотрения апелляции

Апелляционная комиссия рассматривает апелляцию.

Председатель апелляционной комиссии или один из членов комиссии готовит материалы по рассмотрению апелляции.

Председатель апелляционной комиссии или один из членов комиссии в течении 3 календарных дней назначает дату, место и время проведения заседания, а также уведомляет членов комиссии и апелланта о предстоящем заседании не позднее 5 календарных дней до назначенной даты.

Присутствие заинтересованных сторон обязательно при обсуждении обстоятельств, послуживших поводом для возникновения разногласий. При вынесении решений по апелляциям присутствие заинтересованных сторон не допускается.

Апелляционная комиссия обязана выслушать заявления заинтересованных сторон и вправе потребовать письменных разъяснений.

Принятие решения по апелляции

Решение по апелляции выносится на основании рассмотрения и анализа всей информации, представленной в апелляционную комиссию. При принятии решения учитывается информация, полученная из внешних источников и имеющая отношения к предмету апелляции, а также повторяемость аналогичных апелляций (наличие обоснованных претензий и жалоб на апелланта, зафиксированных в ОВВПГ, обществе защиты прав потребителей, негативной информации средств массовой информации, органов надзора и контроля).

В решении, принятом апелляционной комиссией, отмечается обоснованность или необоснованность решения ОВВПГ.

Решение принимается открытым голосованием членов апелляционной комиссии по большинству голосов. Председатель комиссии по апелляциям участие в голосовании принимает на общих основаниях.

Решение апелляционной комиссии оформляется на специальном бланке.

Копии решений по апелляциям направляются апеллянту, в ОВВПГ в течении 3 календарных дней со дня его подписания.