

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР АНАЛИЗА И ОЦЕНКИ ТЕХНОГЕННОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ»
(ФГБУ «ФЦАО»)**

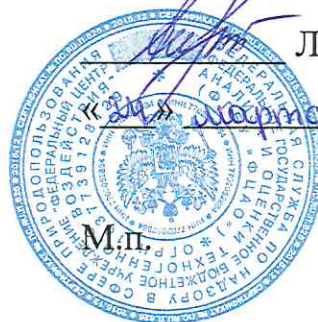
УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОВВ ПГ

ФГБУ «ФЦАО»

Л. Р. Шаяхметова

2022 г.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Органа по валидации и верификации парниковых газов

Федерального государственного бюджетного учреждения

«Федеральный центр анализа и оценки техногенного воздействия»

(ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»)

СМК-Пр-01-2022

(редакция 2)

г. Москва 2022 г.

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 2
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций	Листов 20
	СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	

Содержание

	Предисловие.....	3
1.	Область применения.....	4
2.	Нормативные ссылки.....	4
3.	Термины, определения и сокращения.....	4
4.	Общие положения.....	5
5.	Порядок организации работы по рассмотрению претензий.....	6
5.1.	Предъявление претензии.....	6
5.2.	Получение и регистрация претензии.....	6
5.3.	Подтверждение получения претензии.....	6
5.4.	Подтверждение обоснованности претензий.....	6
5.5.	Порядок формирования Комиссии по рассмотрению претензии.....	7
5.6.	Порядок и сроки рассмотрения претензии.....	9
5.7.	Порядок и сроки оформления решения по претензии.....	9
5.8.	Порядок и сроки направления решения Комиссии заявителю.....	9
5.9.	Порядок завершения действий по рассмотренной претензии.....	9
5.10.	Порядок осуществления соответствующих корректировок и корректирующих/предупреждающих действий.....	10
5.11.	Оценка реализации принятых решений по претензии.....	10
5.12.	Прослеживаемость.....	10
6.	Порядок организации работы по рассмотрению апелляции.....	10
6.1.	Предъявление апелляции.....	10
6.2.	Получение и регистрация апелляции.....	11
6.3.	Подтверждение получения апелляции.....	11
6.4.	Подтверждение обоснованности апелляции.....	11
6.5.	Порядок формирования Комиссии по рассмотрению апелляции.....	11
6.6.	Порядок и сроки рассмотрения апелляции.....	12
6.7.	Порядок и сроки оформления решения по апелляции.....	12
6.8.	Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.....	12
6.9.	Порядок завершения действий по рассмотренной апелляции.....	13
6.10.	Порядок осуществления соответствующих корректировок и корректирующих/предупреждающих действий.....	13
6.11.	Оценка реализации принятых решений по апелляции.....	13
6.12.	Прослеживаемость.....	13
7.	Управление записями о качестве, внесении изменений; отмена действия, изъятие из обращения.....	14
8.	Ответственность.....	14
	Приложение А Форма «Журнала регистрации претензий и апелляция»	15
	Приложение Б «Форма обязательства о неразглашении конфиденциальной информации».....	16
	Приложение В Форма «Протокола заседания комиссии по рассмотрению претензии/апелляции».....	17
	Приложение Г Форма «Решение по результатам рассмотрения претензии/апелляции».....	18
	Лист ознакомления.....	19
	Лист регистрации изменений.....	20

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 3
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	Листов 20

Предисловие

1. Разработал: Заместитель руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» – Яковенко О.В.
2. Утвержден: Приказом директора по ФГБУ «ФЦАО» от «24» 03 2022 г. № 19-0
3. Дата введения в действие «24» марта 2022 г.
4. Вводится взамен СМК-Пр-01-2021, введенное в действие Приказом от 13.12.2021 № 46-о.

Настоящий Порядок не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован или распространен без разрешения директора ФГБУ «ФЦАО».

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 4 Листов 20
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	

1. Область применения

1.1 Настоящий порядок устанавливает требования к процедуре рассмотрения поступивших претензий/апелляций в Орган по валидации и верификации парниковых газов (далее – ОВВ ПГ) являющийся структурным подразделением Федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральный центр анализа и оценки техногенного воздействия» (далее - ФГБУ «ФЦАО»), а также взаимодействие представителей ОВВ ПГ с заинтересованными сторонами по этим вопросам.

1.2 Заинтересованными сторонами являются:

- клиент;
- предполагаемый пользователь, потребитель;
- ответственная сторона;
- организации, находящиеся под воздействием или в зависимости от клиента.

Настоящий порядок является обязательным для применения всеми сотрудниками ОВВ ПГ.

2. Нормативные ссылки

2.1 Порядок разработан с учетом следующих документов:

Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;

ГОСТ Р ИСО 10002 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»;

ГОСТ Р ИСО 14065-2014 ГАЗЫ ПАРНИКОВЫЕ. Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов для применения при аккредитации или других формах признания;

ГОСТ Р ИСО 9000 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS/17003:2004. «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования

2.2 В настоящей инструкции даны ссылки на следующие документы:

СМК-И-01-2022 «Система менеджмента качества. Инструкция по управлению документацией ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» (редакция 2);

СМК-И-02-2022 «Система менеджмента качества. Инструкция по управлению записями ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» (редакция 2);

СМК-Пр-02-2022 «Система менеджмента качества. Порядок планирования и проведения внутренних аудитов в ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» (редакция 2);

СМК-Пр-03-2022 «Система менеджмента качества. Порядок планирования и проведения корректирующих и предупреждающих действий в ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» (редакция 2).

3. Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем порядке применяют термины по ГОСТ Р ИСО 14065-2014, ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Апелляция – запрос клиента или ответственной стороны в орган по валидации или верификации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта;

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 5 Листов 20
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	

Апеллянт – подающий апелляционную жалобу;

Претензия – в отличие от апелляции, выражение недовольства деятельностью органа по валидации или верификации или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

Заинтересованная сторона - физическое лицо или организация, заинтересованные в разработке или внедрении проекта по парниковым газам.

Заявитель – лицо, организация или ее представитель, подающие претензию или апелляцию;

Клиент – организация или лицо, запрашивающее валидацию или верификацию;

Комиссия - группа лиц или орган, формируемый в составе группы лиц для выполнения каких-либо определённых функций или проведения специальных мероприятий.

Ответственная сторона – лицо или лица, ответственные за представление по парниковым газам и соответствующей информации по парниковым газам.

3.2 Сокращения:

ФГБУ «ФЦАО»	– Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный центр анализа и оценки техногенного воздействия»;
ГОСТ	– государственный стандарт;
ГОСТ Р	– национальный стандарт Российской Федерации;
НД	– нормативная документация;
ОВВ ПГ	– орган по валидации и верификации парниковых газов ФГБУ «ФЦАО»;
ПГ	– парниковые газы;
Пр	– порядок;
Росаккредитация	– Федеральная служба по аккредитации;
СМК	– система менеджмента качества;
ЭВМ	– электронно-вычислительные машины.

4. Общие положения

4.1 Целью настоящего порядка является регламентирование последовательности действий рассмотрения поступающих претензий/апелляций в ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО», с помощью которой заинтересованные стороны, могут урегулировать спорные вопросы, возникающие в отношениях с ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО», клиентом, заявителем или ответственной стороной.

4.2 Порядок регламентирует сроки получения, рассмотрения и принятия решений по претензиям/апелляциям, несоблюдение которых влечет за собой ответственность виновной стороны.

4.3 Клиент, ответственная сторона, заинтересованная сторона может подать претензию в ОВВ ПГ при недовольстве деятельностью ОВВ ПГ или его сотрудников в следующих случаях:

- нарушение сотрудниками ОВВ ПГ регламентированных процедур и правил работ по валидации или верификации ПГ, установленных в действующих нормативных документах и документах СМК ОВВ ПГ;

- некорректное действие (поведение) эксперта или сотрудников ОВВ ПГ;

- нарушение принципа беспристрастности;

- нарушение требований конфиденциальности связанных с деятельностью ОВВ

ПГ;

- возникновение разногласий при выполнении договорных обязательств;

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 6 Листов 20
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	

– любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между клиентом, ответственной стороной или заинтересованной стороной и сотрудниками ОВВ ПГ.

4.4 Клиент, ответственная сторона или заинтересованная сторона может подать апелляцию в ОВВ ПГ при несогласии с принятым решением ОВВ ПГ в следующих случаях:

- отказ в проведении валидации или верификации;
- выдача отрицательного заключения;
- отказ в выдаче заключения.

4.5 Деятельность ОВВ ПГ в отношении действий с претензиями/апелляциями не должна носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к предъявителю претензии/апелляции.

5. Порядок организации работы по рассмотрению претензии

5.1 Предъявление претензии.

Предъявить претензию может любая организация, лицо участник процесса валидации или верификации или лицо, заинтересованное в результатах валидации или верификации, право которой, по ее мнению, нарушено.

Заявитель направляет претензию на имя руководителя ФГБУ «ФЦАО» не позже 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной в виде официального письма, которое должно содержать:

- наименование организации и/или Ф.И.О подателя претензии;
- контактный номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес;
- текст, содержащий полную информацию по претензии, с объяснением причин подачи;
- документы, подтверждающие обоснованность его претензии;
- подпись уполномоченного лица с приложением документов подтверждающих полномочия.

Претензия, по которой представленные данные не дают возможность идентифицировать лицо/организацию, рассмотрению не подлежит.

5.2 Получение и регистрация претензии.

В день поступления в адрес ФГБУ «ФЦАО» претензия регистрируется в реестре (журнале) входящей корреспонденции и направляется директором ФГБУ «ФЦАО» или его заместителем на исполнение в ОВВ ПГ.

Заместитель руководителя ОВВ ПГ регистрирует поступившую претензию в «Журнале регистраций претензий и апелляций» с присвоением идентификационного номера и передает ее руководителю ОВВ ПГ для дальнейшей работы. Форма «Журнале регистраций претензий и апелляций» приведена в **Приложении А**.

5.3 Подтверждение получения претензии.

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» извещает заявителя о получении претензии по установленным каналам связи и информирует о номере регистрации претензии и сроках рассмотрения обоснованности претензии.

5.4 Подтверждение обоснованности претензии.

Руководитель ОВВ ПГ, после ознакомления с претензией и признания того, что претензия касается деятельности по валидации или верификации, находящейся в зоне ответственности ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» сообщает директору ФГБУ «ФЦАО» или его заместителю о необходимости формирования комиссии по рассмотрению претензии (далее по тексту Комиссия).

Руководитель ОВВ ПГ в течение 3-х рабочих дней с момента подтверждения обоснованности претензии, извещает об этом заявителя по установленным каналам связи.

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 7
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций	Листов 20
	СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	

В случае необоснованности претензии руководитель ОВВ ПГ или его заместитель готовит официальный ответ заявителю с доказательными материалами правильности действий ОВВ ПГ применительно к случаю, указанному в претензии. ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» в течение 3-х рабочих дней направляет ответ заявителю об отказе в рассмотрении претензии, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку (по факсу, по электронной почте, по почте с курьером) или под расписку.

Претензия не может быть отклонена по формальным причинам (например, не указан адрес электронной почты).

Руководитель ОВВ ПГ несет ответственность за сбор и полноту всей необходимой информации для проверки претензии.

5.5 Порядок формирования Комиссии по рассмотрению претензии/апелляции.

5.5.1 Формирование Комиссии.

Состав комиссии формируется директором ФГБУ «ФЦАО» или его заместителем в течение 3-х дней после принятия решения об обоснованности претензии/апелляции и утверждается приказом.

Комиссия формируется из лиц, ранее не имевших отношения к предмету претензии/апелляции, обладающих знаниями, необходимыми для рассмотрения, анализа и принятия решения по рассматриваемому вопросу.

В состав Комиссии могут входить сотрудники других структурных подразделений ФГБУ «ФЦАО».

Компетентность членов Комиссии оценивает директор ФГБУ «ФЦАО» или его заместитель на основании дипломов об образовании, документов о дополнительном профессиональном образовании и опыта работы.

Члены Комиссии подписывают обязательство о соблюдении конфиденциальной информации связанной с процессом рассмотрения претензии/апелляции. Форма обязательства приведена в **Приложении Б**.

5.5.2 Основные задачи Комиссии.

Рассмотрение поступающих претензий/апелляций заявителей.

Подготовка предложений по урегулированию конфликтных ситуаций, возникающих по поступающим претензиям/апелляциям.

Проведение анализа поступающих претензий/апелляций с последующим принятием мер по обеспечению выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

5.5.3 Полномочия Комиссии.

Комиссия осуществляет:

- рассмотрение, проведение анализа претензий/апелляций, принятие по ним решений;
- взаимодействие с организациями, осуществляющими государственный контроль и надзор, общественными и другими организациями по рассматриваемым вопросам;
- ведение документации по вопросам, связанным с работой Комиссии.

5.5.4 Обязанности Комиссии.

Комиссия обязана:

- регистрировать разногласия по всем поступившим претензиям/апелляциям и разногласиям;
- обеспечивать беспристрастность при принятии решений;
- рассматривать вопросы и принимать решения в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящим Порядком;
- принимать решения на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 8
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций	Листов 20
СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)		

- обеспечивать объективность принимаемых решений;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из спорящих сторон;
- обеспечивать конфиденциальность информации, получаемой в результате работы Комиссии;
- обеспечивать своевременное оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- готовить отчеты по результатам деятельности Комиссии.

5.5.5 Права Комиссии.

Комиссия имеет право:

- принимать решения по претензиям/апелляциям в пределах своей компетенции;
- готовить предложения по коррекции, корректирующим и предупреждающим действиям, предпринимаемым ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО», по результатам рассмотрения конкретных претензий/апелляций;
- знакомиться с необходимой документацией и получать информацию от ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»;
- взаимодействовать с любыми органами и организациями с целью получения информации, необходимой для рассмотрения и принятия решения;
- привлекать к работе специалистов других организаций, компетентных в рассматриваемом вопросе.

5.5.6 Состав Комиссии.

Комиссия состоит из:

- председателя Комиссии;
- членов Комиссии;
- секретаря Комиссии.

Комиссия должна состоять из нечетного количества членов, но не менее трех человек. Состав Комиссии может варьироваться в каждом конкретном случае, в зависимости от существования претензии/апелляции. Численный состав Комиссии определяется сложностью рассматриваемого вопроса.

Председатель Комиссии:

- осуществляет руководство работой Комиссии;
- ведет заседание Комиссии;
- утверждает повестку дня заседания Комиссии;
- обеспечивает коллегиальность в принятии решения;
- распределяет обязанности и дает поручения членам Комиссии;
- подписывает протоколы заседания Комиссии.

Члены Комиссии:

- принимают участие в работе Комиссии;
- присутствуют на заседаниях Комиссии;
- принимают участие в обсуждении вопросов, включенных в повестку дня заседания Комиссии.

Секретарь Комиссии:

- осуществляет подготовку необходимых документов для заседаний Комиссии, информирует членов Комиссии по всем вопросам, относящимся к их функциям, в том числе извещает лиц, принимающих участие в работе Комиссии, о времени и месте проведения заседаний и обеспечивает членов Комиссии необходимыми материалами;
- ведет и оформляет протокол заседаний Комиссии.

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 9
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	Листов 20

5.6 Порядок и сроки рассмотрения претензии.

После утверждения состава Комиссии, руководитель заместитель руководителя ОВВ ПГ вносит информацию в «Журнале регистраций претензий и апелляций», включающая в себя:

- ответственное лицо за работу с заявителем;
- дату рассмотрения претензии;
- информацию о переписке по претензии.

В течение 5 рабочих дней Комиссия рассматривает и анализирует представленные ОВВ ПГ материалы касающиеся претензии, устанавливает причины, которые побудили заявителя подать претензию, определяет степень вины исполнителя, осуществляет сбор и проверку дополнительной информации, необходимой для принятия объективного, правомерного и обоснованного решения.

После завершения оценки всех представленных материалов и информации Председатель комиссии назначает дату проведения заседания Комиссии. Присутствие на заседании Комиссии заинтересованных сторон является обязательным.

Секретарь Комиссии уведомляет Заявителя, а также лиц, привлекаемых по инициативе Комиссии, о месте, дате и времени заседания, не позднее 5-ти рабочих дней до назначенной даты.

Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем принимают участие не менее половины от общего числа ее членов, но не менее трех человек.

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия вправе дополнительно обсудить вопросы со сторонами и экспертами, либо перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса отмечается в протоколе заседания.

Каждый член Комиссии вправе высказать свое особое мнение, которое подлежит обязательному занесению в протокол заседания.

Результаты заседания оформляют протоколом.

Протокол заседания ведет секретарь в последовательности, установленной **Приложением В**.

5.7. Порядок и сроки оформления решения по претензии.

Решение Комиссии принимается путем открытого голосования простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по результатам рассмотрения претензии (далее по тексту - решение).

Решение оформляется и подписывается председателем Комиссии, визируется членами Комиссии в 2-х экземплярах и передается руководителю ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО». Форма решения приведена в **Приложении Г**.

5.8. Порядок и сроки направления решения Комиссии заявителю.

Заместитель руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» направляет в адрес заявителя решение по претензии, в тот же день с момента его оформления с использованием средств связи обеспечивающих фиксированную отправку (по факсу, по электронной почте, по почте с курьером) или под расписку.

5.9. Порядок завершения действий по рассмотренной претензии.

В случае согласия заявителя с принятым решением, или же ответ от заявителя не поступает в течении 2-х недель с момента направления соответствующего письма (по факсу, e-mail, почте или курьером) претензия закрывается.

Информация о закрытии претензии заносится в «Журнал регистрации претензий и апелляций» заместителем руководителя ОВВ ПГ ФГБУ ФЦАО».

В случае несогласия заявителя с принятым решением по поданной претензии, он имеет право подать апелляцию в ФГБУ «ФЦАО».

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 10 Листов 20
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	

Решение Комиссии по рассмотренной претензии доводятся руководителем ОВВ ПГ до директора ФГБУ «ФЦАО» или его заместителя и до членов Комитета по обеспечению беспристрастности в ходе очередного планового заседания, на котором члены Комитета рассматривают так же вопросы о беспристрастности Комиссии при рассмотрении претензии.

Заместитель руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» формирует все документы, полученные в процессе работы Комиссии в дело и передает на хранение в архив ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО».

Руководитель ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» совместно с заявителем обращения определяют, необходимо ли и, если да, то в какой степени разглашать предмет претензии и сделанное по ней заключение.

5.10. Порядок осуществления соответствующих коррекций и корректирующих/предупреждающих действий.

В случаях принятия Комиссией решения об удовлетворении претензии, руководителем ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» разрабатываются мероприятия по корректирующим и предупреждающим действиям в соответствии с СМК-Пр-02 которые могут включать в себя:

- внеплановые внутренние аудиты той области деятельности, по которой поступила претензия;
- меры воздействия в отношении лиц, которые своими действиями или бездействием побудили заявителя подать претензию;
- свои предложения по разрешению проблемы.

Все установленные мероприятия заносятся заместителем руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» в «Журнал регистрации претензий и апелляций» и ставятся на контроль руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО».

Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при проведении внутренних аудитов СМК ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО».

5.11. Оценка реализации принятых решений по претензии.

Руководитель ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» проводит мониторинг всех действий, направленных на реализацию принятых решений по претензии.

Результаты такой оценки рассматриваются при проведении анализа СМК со стороны высшего руководства.

5.12. Прослеживаемость.

Информация по претензии прослеживается от момента ее получения до полного завершения процесса рассмотрения и удовлетворения заявителя.

Заявитель по письменному запросу имеет возможность получить информацию о текущем состоянии процесса рассмотрения претензии.

6. Порядок организации работы по рассмотрению апелляции

6.1 Предъявление апелляции.

Подать апелляцию может любая организация либо участник процесса валидации или верификации либо заинтересованное в результатах верификации или валидации, право которой, по ее мнению, нарушено.

Заявитель вправе подать апелляцию в ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО», с запросом о пересмотре принятых решений ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»:

- по результатам рассмотрения поданной претензии;
- по результатам выполнения работ по валидации или верификации;
- по результатам связанных с основной деятельностью ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО».

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 11
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций	Листов 20
СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)		

Заявитель направляет апелляцию об обжаловании решения на руководителя ФГБУ «ФЦАО» не позднее 30 дней с даты принятия такого решения в виде официального письма, которое должно содержать:

- наименование организации и/или Ф.И.О апеллянта;
- контактный номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес;
- текст с содержанием полной информации по апелляции, с объяснением причин подачи;
- документы, подтверждающие обоснованность апелляции;
- подпись уполномоченного лица с приложением документов подтверждающих полномочия.

Апелляции, по которым представленные данные не дают возможность идентифицировать лицо/организацию, рассмотрению не подлежат.

6.2 Получение и регистрация апелляции

В день поступления в адрес ФГБУ «ФЦАО» апелляция регистрируется в реестре (журнале) входящей корреспонденции и направляется директором ФГБУ «ФЦАО» или его заместителем на исполнение в ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО».

Заместитель руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» регистрирует поступившую апелляцию в «Журнал регистрации претензий и апелляций» с присвоением идентификационного номера и передает ее руководителю ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» для дальнейшей работы.

6.3 Подтверждение получения апелляции.

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» извещает апеллянта о получении апелляции по установленным каналам связи и информирует о номере регистрации апелляции и сроках рассмотрения обоснованности апелляции.

6.4 Подтверждение обоснованности апелляции.

Руководитель ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО», после ознакомления с апелляцией осуществляет предварительный анализ апелляции, с целью определения обоснованности апелляции, причин ее возникновения, а также определяет, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных апеллянтом.

В случае обоснованности апелляции руководитель ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» сообщает директору ФГБУ «ФЦАО» или его заместителю о необходимости формирования комиссии для рассмотрения апелляции (далее по тексту Комиссия).

Заместитель руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» в течение 3-х рабочих дней с момента подтверждения обоснованности апелляции, извещает об этом апеллянта с использованием средств связи обеспечивающих фиксированную отправку (по факсу, по электронной почте, по почте с курьером) или под расписку.

В случае необоснованности апелляции руководитель ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» готовит официальный ответ в адрес апеллянта с доказательными материалами правильности действий ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» применительно к случаю, на который была подана апелляция. ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» в течение 3-х рабочих дней направляет ответ апеллянту, с использованием средств связи обеспечивающих фиксированную отправку (по факсу, по электронной почте, по почте с курьером) или под расписку.

Апелляция не может быть отклонена по формальным причинам (например, не указан адрес электронной почты).

Руководитель ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» несет ответственность за сбор и полноту всей необходимой информации для проверки апелляции.

6.5 Порядок формирования Комиссии по рассмотрению апелляции.

Комиссия формируется с учетом специфики поданной апелляции в соответствии с п. 5.5. в течение 3-х дней после принятия решения об обоснованности апелляции и утверждается приказом директора ФГБУ «ФЦАО» или его заместителем.

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 12
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций	Листов 20
СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)		

Комиссия должна обладать знаниями, необходимыми для рассмотрения и принятия решения по принятой апелляции.

Комиссия не должна иметь отношения к предмету данной апелляции.

Комиссия при рассмотрении апелляции действует в соответствии с требованиями настоящего порядка.

6.6 Порядок и сроки рассмотрения апелляции.

После утверждения состава Комиссии Заместитель руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» вносит информацию в «Журнал регистрации претензий и апелляций», включающую в себя:

- ответственного лица за работу с апеллянтом;
- дату рассмотрения апелляции;
- информацию о переписке по апелляции.

В течение 5 рабочих дней Комиссия проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, ее оценку, рассматривает и анализирует представленные ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» материалы касающиеся апелляции, определяет степень вины исполнителя, запрашивает при необходимости дополнительную информацию у заинтересованных сторон и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было объективным, правомерным и обоснованным.

Срок принятия решения по апелляции, не позднее 10-ти рабочих дней с момента ее регистрации.

После завершения оценки всех представленных материалов и информации Председатель Комиссии назначает дату проведения заседания Комиссии. При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

Секретарь Комиссии уведомляет Членов Комиссии о месте, дате и времени заседания не позднее, чем за неделю до намеченной даты.

Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем принимают участие не менее половины от общего числа ее членов, но не менее трех человек.

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия вправе дополнительно обсудить вопросы со сторонами и экспертами, либо перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса отмечается в протоколе заседания.

Каждый член Комиссии вправе высказать свое особое мнение, которое подлежит обязательному занесению в протокол заседания.

Результаты заседания оформляют протоколом.

Протокол заседания ведет секретарь Комиссии в последовательности, установленной **Приложением В**.

6.7 Порядок и сроки оформления решения по апелляции.

Решение Комиссии принимается путем открытого голосования простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по результатам рассмотрения апелляции (далее по тексту - решение).

Решение оформляется и подписывается председателем Комиссии, визируется членами Комиссии в 2-х экземплярах и передается руководителю ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО». Форма решения приведена в **Приложении Г**.

6.8 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.

Заместитель руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» направляет в адрес апеллянта решение по апелляции, в тот же день с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку (по факсу, по электронной почте, по почте с курьером) или под расписку.

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 13
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций	Листов 20
СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)		

6.9 Порядок завершения действий по рассмотренной апелляции.

В случае согласия апеллянта с принятым решением, или же ответ от апеллянта не поступает в течении 30-ти календарных дней с момента направления соответствующего письма (по факсу, e-mail, по почте или курьером) апелляция считается закрытой.

Информация о закрытии апелляции заносится в «Журнал регистрации претензий и апелляций» заместителем руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО».

Краткий отчет о рассмотрении апелляции в рамках деятельности ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» размещается на официальном сайте ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» в течении 1 недели после окончательного принятия решения о закрытии апелляции.

В случае, если одна из сторон не была удовлетворена решением Комиссии, она может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно в вышестоящую инстанцию (орган по аккредитации).

Решения Комиссии по рассмотренной апелляции доводятся руководителем ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» до директора ФГБУ «ФЦАО» или его заместителя и до членов Комитета по обеспечению беспристрастности в ходе очередного планового заседания, на котором члены Комитета рассматривают так же вопросы о беспристрастности Комиссии при рассмотрении апелляции.

Заместитель руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» формирует все документы, полученные в процессе работы Комиссии в дело и направляет на хранение в архив ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО».

6.10. Порядок осуществления соответствующих коррекций и корректирующих/предупреждающих действий.

В случаях принятия Комиссией положительного решения (удовлетворении апелляции), руководителем ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» в соответствии с решением Комиссии разрабатываются мероприятия по корректирующим и предупреждающим действиям в соответствии с СМК-Пр-02 которые могут включать в себя:

- внеплановые внутренние аудиты той области деятельности, по которой поступила апелляция;

- меры воздействия в отношении лиц, которые своими действиями или бездействием побудили заявителя подать апелляцию;

- актуализацию Руководства по качеству, процедур СМК и других документов ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО», создавших предпосылки для апелляций.

Некорректно выполненные этапы работ при валидации и верификации проводятся повторно, без взимания с клиента дополнительной платы.

Все установленные мероприятия заносятся заместителем руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» в «Журнал регистрации претензий и апелляций» и ставятся на контроль руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО».

Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при проведении внутренних аудитов СМК ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО».

6.11. Оценка реализации принятых решений по апелляции.

Руководитель ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» проводит мониторинг всех действий, направленных на реализацию принятых решений по апелляции.

Результаты такой оценки рассматриваются при проведении анализа СМК со стороны руководства.

При проведении анализа СМК ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение, и которые могут повлиять на качество работ, проводимых ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО».

6.12. Прослеживаемость.

Информация по поданной апелляции прослеживается от момента ее получения до полного завершения процесса рассмотрения и удовлетворения заявителя апелляции.

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 14
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций	Листов 20
	СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	

Апеллянт по письменному запросу имеет возможность получить информацию о текущем состоянии процесса рассмотрения апелляции.

7. Управление записями о качестве, внесении изменений, отмена действия, изъятие из обращения

7.1. Поступающие претензии/апелляции, протоколы заседаний Комиссий по рассмотрению претензий/апелляций, решения Комиссии по результатам рассмотрения претензии/апелляции, планы мероприятий корректирующих и предупреждающих действий являются записями о качестве, хранятся не менее 3-х лет и управляются в соответствии с СМК-И-02.

Записи защищены от порчи, утери и несанкционированного использования.

7.2. Внесение изменений, отмена действия, изъятие из обращения настоящего порядка осуществляет заместитель руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» согласно СМК-И-01.

7.3. Контроль правильности ведения записей осуществляется в процессе проведения внутренних аудитов СМК ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» в соответствии с требованиями СМК-Пр-02.

8. Ответственность

8.1 Руководитель ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» несет ответственность за:

- сбор и проверку всей необходимой информации для признания обоснованности поданной претензии/апелляции;
- организацию рассмотрения претензии/апелляций;
- все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения претензий/апелляций.

8.2. Комиссия по рассмотрению претензий/апелляций несет ответственность за:

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения претензии/апелляции;
- соблюдение принципов беспристрастности;
- соблюдение объективности, правомерности и обоснованности принятых ею решений и рекомендаций. Решение апелляционной комиссии является окончательным.

8.3. Заместитель руководителя ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» несет ответственность за:

- регистрацию, систематизацию, идентификацию, хранение, обеспечение конфиденциальности, доступ для использования, копирования документов и материалов по рассматриваемым претензиям/апелляциям.

-за своевременное подтверждение о получении претензии/апелляции и предоставление подателю претензии/апелляции подробных сведений о ходе и результатах рассмотрения претензии/апелляции.

-за своевременное направление в адрес заявителя претензии/апеллянта принятых решений Комиссии.

РАЗРАБОТАЛ:

Заместитель руководителя ОВВ ПГ



О.В. Яковенко

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 16 Листов 20
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	

Приложение Б

Форма обязательства о неразглашении конфиденциальной информации

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО О НЕРАЗГЛАШЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ составлено в г. Москва « ___ » _____ 20__ г.

Я, _____
ФИО, должность,

включен в состав Комиссии Органа по валидации и верификации Федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральный центр анализа и оценки техногенного воздействия» (далее по тексту ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО») по рассмотрению претензии/апелляции вх. № _____ от _____ по заявлению _____

В период работы Комиссии по рассмотрению претензии/апелляции и в течение двух лет после окончания работы Комиссии обязуюсь:

- не разглашать конфиденциальную информацию ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО», которая будет мне доверена или станет известна в процессе рассмотрения претензии/апелляции, без письменного согласия руководства ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»;

- выполнять относящиеся ко мне требования приказов, распоряжений и положений по обеспечению конфиденциальности информации ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»;

- в случае попытки посторонних лиц получить от меня конфиденциальную информацию немедленно сообщить руководству ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»;

- сохранять конфиденциальную информацию предприятий, организаций, с которыми у ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» имеются деловые отношения;

- по окончании работы Комиссии все носители конфиденциальной информации ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» (рукописи, черновики, чертежи, диски, распечатки на принтере, кино-, фотоматериалы и т.п.), которые находились в моем распоряжении в связи с исполнением мною обязанностей по рассмотрению претензии/апелляции, передать руководителю ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»;

- немедленно сообщать руководителю ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО» об утрате носителей конфиденциальной информации, удостоверений, ключей от помещений и о других фактах, которые могут привести к разглашению конфиденциальной информации, а также о причинах и условиях возможной утечки сведений;

С требованиями «Положения о конфиденциальности».

Мне известно, что нарушение вышеуказанных положений может повлечь за собой гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Ф.И.О

(подпись)

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 17
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	Листов 20

Приложение В

Форма протокола заседания комиссии по рассмотрению
претензии/апелляции

Органа по валидации и верификации
Федерального государственного бюджетного учреждения
«Федеральный центр анализа и оценки техногенного воздействия»
(117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 39А)

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ КОМИССИИ ПО
РАССМОТРЕНИЮ ПРЕТЕНЗИИ/АПЕЛЛЯЦИИ

« ____ » _____ 20__ г.

№ ____

Время и место проведения _____

Основание _____

Состав комиссии:

Председатель комиссии -

Члены комиссии:

- 1.
- 2.

Присутствовали:

- 1.
- 2.

По повестке выступили:

- 1.
- 2.

Результаты голосования:

Председатель комиссии

подпись

расшифровка подписи

Секретарь комиссии

подпись

расшифровка подписи

ОВВ ПГ ФГБУ «ФЦАО»	Система менеджмента качества	Лист 18 Листов 20
	Порядок рассмотрения претензий и апелляций СМК-Пр-01-2022 (редакция 2)	

Приложение Г

Форма решения по результатам рассмотрения
претензии/апелляции

РЕШЕНИЕ
по результатам рассмотрения претензии/апелляции

«__» _____ 20__ г.

№ _____

Рассмотрев поступившее заявление от _____

По вопросу _____

от «__» _____ 20__ г., регистрационный номер _____

Комиссия в составе _____

РЕШИЛИ:

Содержание решения:

Решение направить _____

Председатель комиссии

_____ подпись _____ расшифровка подписи _____ дата _____

Члены комиссии

_____ подпись _____ расшифровка подписи _____ дата _____