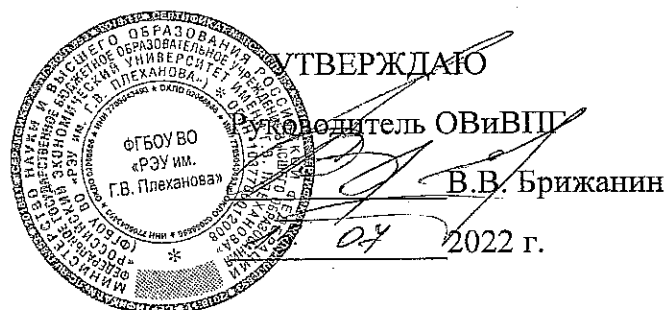


ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И
АПЕЛЛЯЦИЙ**

Органа по валидации и верификации парниковых газов
ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

(ОВиВП ФГБОУ ВО РЭУ имени Г.В. Плеханова)

СМК Р-04/07-2022

(Приложение к СТО СМК ОВиВП ФГБОУ ВО РЭУ имени Г.В. Плеханова)

г. Москва, 2022

Содержание

1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины, определения и сокращения.....	4
4. Общие положения	5
5. Порядок организации работы по рассмотрению претензии	6
6. Порядок организации работы по рассмотрению апелляции.....	10
7. Управление записями о качестве, внесении изменений, отмена действия, изъятие из обращения	13
8. Ответственность	14

Предисловие

Разработан федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» (далее – ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»).

Введен впервые.

Периодическая проверка производится представителем руководства по качеству с интервалом, не превышающим три года.

1. Область применения

Настоящий порядок устанавливает требования к процедуре рассмотрения поступивших претензий/апелляций в Орган по валидации и верификации парниковых газов ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» (далее – ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова») являющийся структурным подразделением федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» (далее – ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»), а также взаимодействие представителей ОВиВПГ с заинтересованными сторонами по этим вопросам.

1.1 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова».

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

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

Принципы и требования»;

ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS/17003:2004 «Оценка соответствия».

2.2 В настоящей инструкции даны ссылки на следующие документы:

СМК Р-01/07-2022 «Управление документацией и записями ОВиВПГ»;

СМК Р-02/07-2022 «Порядок планирования и проведения внутренних аудитов в ОВиВПГ»;

СМК Р-03/07-2022 «Порядок планирования и проведения корректирующих и предупреждающих действий в ОВиВПГ».

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;

Апеллянт – подающий апелляционную жалобу;

Претензия – в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности 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 определенных 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:

ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»;

ГОСТ – межгосударственный стандарт;

ГОСТ Р – национальный стандарт Российской Федерации;

ОВВПГ – орган по валидации и верификации парниковых газов;

ПГ – парниковые газы;

РСМ ОВиВПГ – руководство по системе менеджмента органа по валидации и верификации парниковых газов;

ЦДКК – постоянно действующая комиссия по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

СМ ОВиВПГ – система менеджмента органа по валидации.

4. Общие положения

4.1 Целью настоящего порядка является регламентирование последовательности действий рассмотрения поступающих претензий/апелляций в ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова», с помощью которой заинтересованные стороны, могут урегулировать спорные вопросы, возникающие в отношениях с ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова», 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 ОВиВПГ при неудовлетворенности деятельностью ОВиВПГ или его сотрудников в следующих случаях:

- нарушение сотрудниками ОВиВПГ регламентированных процедур и правил работ по валидации или верификации ПГ, установленных в действующих нормативных документах и документах СМК ОВиВПГ;
- некорректное действие (поведение) эксперта или сотрудников ОВиВПГ;
- нарушение принципа беспристрастности;
- нарушение требований конфиденциальности связанных с деятельностью ОВиВПГ;
- возникновение разногласий при выполнении договорных обязательств;
- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между клиентом, ответственной стороной или заинтересованной стороной и сотрудниками ОВиВПГ.

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

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

4.5 Деятельность ОВиВПП 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 ОВиВПП ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 ОВиВПП ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» претензия регистрируется в реестре (журнале) входящей корреспонденции и направляется на исполнение в заместителю руководителя по общим вопросам ОВиВПП.

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

5.3 Подтверждение получения претензии.

ОВиВПП ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» извещает заявителя о получении претензии по установленным каналам связи и информирует о номере регистрации претензии и сроках рассмотрения обоснованности претензии. Подтверждение обоснованности претензии.

Руководитель ОВиВПП, после ознакомления с претензией и признания того, что претензия касается деятельности по валидации или верификации, находящейся в зоне ответственности ОВиВПП ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» сообщает директору ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» о необходимости формирования комиссии по рассмотрению претензии (далее по тексту Комиссия).

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

В случае необоснованности претензии руководитель ОВиВПП или его заместитель готовит официальный ответ заявителю с доказательными материалами правильности действий ОВиВПП применительно к случаю, указанному в претензии. ОВиВПП ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» в течение 3-х рабочих дней направляет ответ заявителю об отказе в рассмотрении претензии, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную от- правку (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 ОВиВПГ несет ответственность за сбор и полноту всей необходимой информации для проверки претензии.

5.4 Порядок формирования Комиссии по рассмотрению претензии/апелляции.

5.5.1 Формирование Комиссии.

Состав комиссии формируется директором ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

Компетентность членов Комиссии оценивает директор ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» или его заместитель на основании дипломов об образовании, документов о дополнительном профессиональном образовании и опыта работа.

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;

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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова», по результатам рассмотрения конкретных претензий/апелляций;
- знакомиться с необходимой документацией и получать информацию от ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова»;
- 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 существа 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 заседании 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.

5.6 Порядок и сроки рассмотрения претензии.

После утверждения состава Комиссии руководитель заместитель руководителя ОВиВПГ 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 ОВиВПГ 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 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 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

Порядок и сроки направления решения Комиссии заявителю.

Заместитель руководителя ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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.

Порядок завершения действий по рассмотренной претензии.

В случае согласия заявителя с принятым решением, или же ответ от заявителя не поступает в течение 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

В случае несогласия заявителя с принятым решением по поданной претензии, он имеет право подать апелляцию в ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова». Решение Комиссии по рассмотренной претензии доводятся руководителем ОВиВПГ 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» формирует все документы, полученные в процессе работы Комиссии в дело и передает на хранение в архив ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

Руководитель ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» совместно с заявителем обращения определяют, необходимо ли и, если да, то в какой степени разглашать предмет претензии и сделанное по ней заключение.

5.9 Порядок осуществления соответствующих коррекций и корректирующих/предупреждающих действий.

В случаях принятия Комиссией решения об удовлетворении претензии, руководителем ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» разрабатываются мероприятия по корректирующим и предупреждающим действиям в соответствии с СМК, 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» в «Журнал регистрации претензий и апелляций» и ставятся на контроль руководителя ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при проведении внутренних аудитов СМК ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

5.10 Оценка реализации принятых решений по претензии.

Руководитель ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» проводит мониторинг всех действий, направленных на реализацию принятых решений по претензии.

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

5.11 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова», с запросом о пересмотре принятых решений ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова»:

- по результатам рассмотрения поданной претензии;
- по результатам выполнения работ по валидации или верификации;
- по результатам связанных с основной деятельностью ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

Заявитель направляет апелляцию об обжаловании решения на имя руководителя ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» апелляция регистрируется в реестре (журнале) входящей корреспонденции и направляется руководителем ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» на исполнение заместителю руководителя по общим вопросам ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

Заместитель руководителя по общим вопросам ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» регистрирует поступившую апелляцию в «Журнал регистрации

претензий и апелляций» с присвоением идентификационного номера и передает ее руководителю ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» для дальнейшей работы.

6.3 Подтверждение получения апелляции.

ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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.

Заместитель руководителя по общим вопросам ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 заместитель руководителя по общим вопросам ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» сообщает руководителю ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» о необходимости формирования комиссии для рассмотрения апелляции (далее по тексту Комиссия).

Заместитель руководителя по общим вопросам ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» готовит официальный ответ в адрес апеллянта с доказательными материалами правильности действий ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» применительно к случаю, на который была подана апелляция. ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 распоряжением руководителя ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» или его заместителем. 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 по общим вопросам ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова». Форма решения приведена в Приложении Г.

6.8 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.

Заместитель руководителя ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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.

6.9 Порядок завершения действий по рассмотренной апелляции.

В случае согласия апеллянта с принятым решением, или же ответ от апеллянта не поступает в течение 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

Краткий отчет о рассмотрении апелляции в рамках деятельности ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» размещается на официальном сайте ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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 по общим вопросам ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» формирует все документы, полученные в процессе работы Комиссии в дело и направляет на хранение в архив ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова»

6.10 Порядок осуществления соответствующих коррекций и корректирующих/предупреждающих действий.

В случаях принятия Комиссией положительного решения (удовлетворении апелляции), руководителем ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» в соответствии с решением Комиссии разрабатываются мероприятия по корректирующим и предупреждающим действиям в соответствии с СМК, 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова», 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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» в «Журнал регистрации претензий и апелляций» и ставятся на контроль руководителя ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при проведении внутренних аудитов СМК ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

6.11 Оценка реализации принятых решений по апелляциям.

Руководитель ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» проводит мониторинг всех действий, направленных на реализацию принятых решений по апелляциям.

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

При проведении анализа СМК ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение, и которые могут повлиять на качество работ, проводимых ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» .

6.12 Прослеживаемость.

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

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.

Записи защищены от порчи, утери и несанкционированного использования.

7.2. Внесение изменений, отмена действия, изъятие из обращения настоящего порядка осуществляет заместитель руководителя по общим вопросам ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» согласно СМК.

7.3. Контроль правильности ведения записей осуществляется в процессе проведения внутренних аудитов СМК ОВиВПП ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» в соответствии с требованиями СМК.

8. Ответственность

8.1 Руководитель ОВиВПП ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» несет ответственность за:

- сбор и проверку всей необходимой информации для признания обоснованности поданной претензии/апелляции;
- организацию рассмотрения претензий/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 по общим вопросам ОВиВПП ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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.

Форма журнала регистрации (претензий) и апелляций

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ

№ п/п	Дата поступления	Откуда поступила претензия/апелляция		Краткое содержание	Кому направлено	Дата рассмотрения/ Решение по претензии/ апелляции (принять - какие меры приняты/ отклонить - причины)	Отметка о направлении и ответа подателю претензии/ апелляции
		Город	Организация				
1	2	3	4	5	6	7	8

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 парниковых газов ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» (далее по тексту ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова»)

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 ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова», которая будет мне доверена или станет известна в процессе рассмотрения претензии/апелляции, без письменного согласия руководства ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова»;
- выполнять относящиеся ко мне требования приказов, распоряжений и положений по обеспечению конфиденциальности информации ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова»;
- в случае попытки посторонних людей получить от меня конфиденциальную информацию немедленно сообщить руководству ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова»;
- сохранять конфиденциальную информацию предприятий, организаций, с которыми у ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» имеются деловые отношения;
- по окончании работы Комиссии все носители конфиденциальной информации ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» (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 ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова»;
- немедленно сообщать руководителю ОВиВПГ ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» 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» ознакомлен.

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)

Форма протокола заседания комиссии по рассмотрению претензии/апелляции

Органа по валидации и верификации парниковых газов
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
(115054, г. Москва, Стремянный пер, д. 28/1, стр.1)

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)

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)

Члены комиссии _____
(подпись)

/ _____ /
(расшифровка подписи)