**ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

**ТОО «Nomad Eco»**

* 1. **Общие положения**
		1. Настоящая процедура описывает основные требования по управлению жалобами и апелляциями посредством ведения соответствующих записей, проведения расследования с целью устранений недовольства и улучшения отношений с Клиентом.
		2. Требования настоящей Процедуры, распространяется на следующие виды работ, осуществляемые Товариществом:

- валидация и/или верификация Утверждений по Парниковым Газам, включая, Отчеты по инвентаризации ПГ, планы мониторинга, проекты сокращения выбросов ПГ и пр.

* + 1. Настоящая Процедура устанавливает требования к записям, определению видов жалоб и апелляций, изучения проблем, разработки коррекций или корректирующих действий с целью предотвращения подобных случаев в будущем и предназначена для обязательного внутреннего использования специалистами Товарищества, экспертами - аудиторами по валидации и/или верификации во время проведения валидации и/или верификации.
		2. Все экземпляры настоящей Процедуры, распространяемые внутри организации являются управляемыми, и осуществляются в соответствии с положениями Документированной процедуры NE-П-СМ ОВ-01.

2.1.5 Разработка, согласование, утверждение, внесение изменений и пересмотр настоящей Процедуры осуществляется в соответствии с Документированной процедурой NE-П-СМ ОВ-01.

2.1.6 Настоящая Процедура и вся документация системы управления процессом валидации и/или верификации является собственностью Товарищества и не подлежит передаче посторонним лицам без соответствующего разрешения директора организации.

**2.2 Применение**

2.2.1 Область распространения настоящей Процедуры включает все требования к ведению записей по регистрации жалоб и апелляций, возникающих во время проведения валидации и/или верификации, проводимой в организации, в соответствии с законодательными требованиями РК и применимыми международными стандартами.

2.2.2 Требования данной Процедуры применяются назначенными экспертами - аудиторами по валидации и/или верификации во время проведения валидации и/или верификации.

# 3. Нормативные ссылки

3.1 В тексте настоящей процедуры имеются ссылки на следующие нормативные документы:

|  |  |
| --- | --- |
| СТ РК ГОСТ Р ИСО 14064-3:2010 | «Требования и руководство по валидации и верификации утверждений, касающихся парниковых газов» |
| СТ РК ИСО 14065:2016 | «Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов, применяемые для аккредитации или других форм признания» |
| СТ РК ISO 14066:2016 | «Требования к компетентности групп по валидации и верификации парниковых газов» |
| СТ РК 3.10-2007  | Оценка соответствия. Жалобы и апелляции, принципы и требования. Порядок рассмотрения.  |

3.2 Использованы ссылки на следующие процедуры, рабочие инструкции и формы:

# 4. Термины, определения и сокращения

* 1. В Настоящем Руководстве применяются термины и определения, указанные в международных стандартах СТ РК ИСО 14065:2016, СТ РК ИСО 14066:2016, СТ РК ГОСТ Р ИСО 14064-3:2010.
	2. Другие термины, употребляемые в настоящем Руководстве, соответствуют определениям, принятым в нормативной документации Государственной системы стандартизации РК:

|  |  |
| --- | --- |
| **Эксперт-аудитор по валидации и/или верификации** (**validator/ verifier):** | Компетентное и независимое лицо или лица, несущие ответственность за валидацию и/или верификацию и составление отчета по ее результатам |
| **Сектор** (sector): | Техническая область, имеющая общие признаки и сходные источники, поглотители и накопителей ПГ |
| **Компетентность** (competence):  | Способность применения знаний и опыта для достижения предполагаемых результатов |
| **Руководитель группы** (team leader): | Лицо, осуществляющее управление действиями группы по валидации или верификации |
| **Проверка** (test): | Техника аудита используемая для оценки характеристики элементов в отобранной совокупности данных и информации по ПГ на соответствие критериям по валидации или верификации |
| **Технический эксперт** (technical expert): | Лицо, обеспечивающее представление специальных знаний или опыта группе по проведению валидации или верификации |
| **Персонал** (personnel): | Лица, работающие в органе по валидации или верификации или от его имени |
| **Группа по валидации и/или верификации** (validation/verification team): | Один или более экспертов – аудиторов по валидации и/или верификации, проводящих валидацию и/или верификацию, которым при необходимости обеспечивается поддержка технических экспертов |
| **Апелляция** (appeal): | Запрос клиента или ответственной стороны в орган валидации или верификации о пересмотре решения, принятого по вопросу валидации или верификации |
| **Жалоба** (complaint): | Выражение недовольства, отличающееся от апелляции, направленное лицом, либо организацией в орган по валидации или верификации, или в орган по аккредитации, в отношении деятельности этого органа, с ожиданием ответа |

# 5. Ответственность и полномочия

Директор компании несёт ответственность за:

* выделение необходимых ресурсов для обеспечения деятельности в соответствии с данной процедурой;
* соблюдение требований настоящей процедуры;
* проведение процесса рассмотрения апелляций и жалоб.

Руководитель группы экспертов-аудиторов несёт ответственность за:

* соблюдение требований настоящей процедуры;
* состояние и поддержание в рабочем состоянии перечня соответствующих записей.

# Требования к управлению жалобами и апелляциями

**6.1 Общие положения**

6.1.1 Настоящая процедура описывает основные требования к ведению записей, анализу и работе по обратной связи с клиентами, в частности, в случае неудовлетворенности клиентов. Данный процесс дает возможность исправлять ошибки, повышать удовлетворенность клиентов, выявлять недостатки системы и предпринимать действия для предотвращения проблем в будущем.

Жалобы и отзывы, выражающие недовольство проводимыми работами ТОО «Nomad Eco» могут поступать различными способами, но регистрировать и реагировать необходимо на все. Это могут быть телефонные звонки, отзывы о предоставляемых услугах, факс, почта, электронная почта и т. д., полученные:

Прямым путем: непосредственно от Клиента об услугах ТОО «Nomad Eco»;

Косвенным путем: от потребителей (пользователей) услуг Клиентов ТОО «Nomad Eco», от работников Клиентов ТОО «Nomad Eco», от органа по аккредитации, уполномоченного органа и т.п.;

Внутренним путем: от штатных сотрудников, суб-контракторов ТОО «Nomad Eco».

**6.2 Управление апелляциями**

Апелляции, поступившие в ТОО «Nomad Eco», рассматривает Комиссия по жалобам и апелляциям. Комиссия по рассмотрению апелляций создается Приказом Директора компании. Члены комиссии назначаются из числа сотрудников ОВ и компании, при этом, лица, участвующие в процессе обработки апелляции, не являются теми лицами, которые принимали участие в процессе валидации или верификации и выпуску заявления по утверждению по ПГ, по которому поступила апелляция.

Апелляции документально оформляются надлежащим образом, включая детали заявителей (контактные данные, ФИО) для последующей связи.

Апелляции идентифицируются и обрабатываются в соответствии с настоящей процедурой, которая предусматривает следующие этапы.

* Регистрация апелляции;
* Ознакомление заявителя с процедурой рассмотрения апелляций NE-ПР-ПГ-04 и Положением о Комитете по жалобам и апелляциям NE-ПОЛ-ПГ-03;
* Уведомление по согласованию с руководителем ОВ членов Комитета о получении апелляции;
* Согласование времени и места заседания Комиссии по вопросу рассмотрения апелляции;
* Издание Приказа о заседании Комиссии по рассмотрению апелляции;
* Уведомление от имени Комиссии Заявителя о получении апелляции, сроках рассмотрения апелляции, составе комиссии по рассмотрению апелляции;
* Рассмотрение апелляции по сути Комиссией;
* Представители ОВ и Заявителя по желанию могут лично представить свою точку зрения перед Комиссией;
* Запрос дополнительных материалов, необходимых для более объективного рассмотрения апелляции, при необходимости;
* Определение основной причины возникновения апелляции;
* Составление Протокола по результатам рассмотрения;
* Доведение до сведения Заявителя и руководства ОВ о результатах;
* Эффективное корректирующее действие или коррекция (при необходимости) по результатам работы Комиссии.
* Выпуск отчета о проведенном процессе рассмотрения апелляции по форме NE-Ф-СМ ОВ-05.

Заявителю направляется ответ о сроках рассмотрения апелляции в течение пяти рабочих дней с момента регистрации апелляции в ТОО «Nomad Eco». Предполагаемая дата завершения рассмотрения апелляции не должна превышать тридцать календарных дней с момента получения апелляции.

**5.3 Управление жалобами (претензиями)**

Жалобы должны быть зарегистрированы как входящая почта. Все жалобы должны быть документально оформлены надлежащим образом, что облегчает отслеживание каждой индивидуальной жалобы и/или апелляции. В жалобу включаются детали (контактные данные, ФИО) заявителей для последующей связи.

В том случае, если заявитель направляет жалобу (претензию) в ТОО «Nomad Eco», издается приказ о создании комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) из числа сотрудников компании, не принимавших участие в валидации и/или верификации проекта, по которому поступила жалоба/апелляция, и владеющими знаниями по проведению валидации/верификации и законодательными требованиями в области регулирования выбросов ПГ.

В том случае, если заявитель направляет жалобу в ТОО «Национальный центр аккредитации», процесс рассмотрения жалобы будет проведен в соответствии с внутренними процедурами ТОО «Национальный центр аккредитации». Процесс рассмотрения жалобы включает следующие этапы:

* Регистрация жалобы;
* Предоставление внутренней процедуры NE-ПР-ПГ-04 заявителю для ознакомления с процессом рассмотрения жалобы;
* Издание Приказа о создании комиссии по рассмотрению жалобы из числа сотрудников или независимых лиц, не принимавших участие в валидации/верификации по заявленной жалобе;
* Уведомление Заявителя о получении жалобы, сроках ее рассмотрения, составе комиссии по рассмотрению жалобы;
* Проведения расследования, соответствующее риску, размеру и характеру жалобы;
* Определение основной причины возникновения жалобы;
* Эффективное корректирующее действие или коррекция;
* Оценку удовлетворенности клиента;
* Возможное изменение системы менеджмента, включая обновление процедур, для предотвращения подобных проблем в будущем;
* Выпуск отчета о проведенном процессе рассмотрения жалобы по форме NE-Ф-СМ ОВ-05.

Место, дата и время должны быть согласованы. Заявитель жалобы должен быть проинформирован и иметь возможность присутствовать и официально представить свое дело. Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии) имеет право заслушивать свидетелей (при необходимости) и консультироваться с экспертами с тем, чтобы они могли прийти к окончательному решению.

Решение. Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии) должна принять решение по жалобе (претензии) и сообщить заявителю и соответствующим заинтересованным сторонам письменное заключение в течение тридцати дней.

На всех этапах проведения процесса рассмотрения жалобы все участники (комиссия по рассмотрению жалобы (претензии), высшее руководство) несут ответственность за принятые решения.

Все участники процесса рассмотрения жалобы (претензии) должны соблюдать условия конфиденциальности, подписав Соглашение о конфиденциальности по форме NE-Ф-ПГ-05.

По результатам решения комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) ОВ проводит корректирующие действия в соответствии с требованиями NE-ПР-ПГ-04 и уведомляет об этом заявителя и членов комиссии. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать тридцать календарных дней с момента регистрации в ТОО «Nomad Eco».

**5.4 Анализ**

Высшее Руководство ТОО «Nomad Eco» проводит анализ зарегистрированных жалоб и апелляций на совещании по анализу СМК со стороны высшего руководства с целью оценки проведенных корректирующих действий и определения ответственности в будущем соответствующего персонала по проведению валидации/верификации.

**5.5 Записи**

Все записи, касательно жалоб, споров и апелляций должны храниться не менее 5 лет в ТОО «Nomad Eco».