
	Процедура Управление жалобами и апелляциями	EES-PRO-09	
		Версия №03	06 Ноября 2017
		Стр 1 из 8	


ПРОЦЕДУРА Управление жалобами и апелляциями

Неконтролируемая копия <input type="checkbox"/>		Контролируемая копия <input type="checkbox"/> №. ____			
3	06.11.2017	Изменения по замечаниям ТОО «НЦА» по месту обследования			
2	01.10.2017	Изменения в соответствии с замечаниями ТОО «НЦА»			
1	01.01.2017	Для введения		Соломеева	Лисова
Версия №.	Дата	Описание/Причина пересмотра		Согласовал	Утвердил
Документ является конфиденциальным и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ТОО «EnEco Solutions»					

	Процедура Управление жалобами и апелляциями	EES-PRO-09	
		Версия №03	06 Ноября 2017
		Стр 2 из 8	

СОДЕРЖАНИЕ

0.0	Область применения	3
1.0	Нормативные ссылки	3
2.0	Термины и Определения	3
3.0	Ответственность и полномочия	4
4.0	Требования	5
4.1	Общие положения	5
4.2	Управление апелляциями (претензиями)	5
4.3	Управление жалобами (обращениями)	8
4.4	Анализ	7
4.5	Записи	8

	Процедура Управление жалобами и апелляциями	EES-PRO-09	
		Версия №03	06 Ноября 2017
		Стр 3 из 8	

0.0 Область применения

Настоящая Процедура описывает основные требования по управлению жалобами и апелляциями посредством ведения соответствующих записей, проведения расследования с целью устранения недовольства и улучшения отношений с Клиентом и 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 Компании, верификаторами и/или валидаторами и по время проведения верификации и/или валидации.

Все экземпляры настоящей Процедуры, распространяемые внутри организации являются управляемыми и осуществляются в соответствии с положениями Документированной процедуры EES-PRO-01.

1.0 Нормативные ссылки


В настоящей процедуре использованы ссылки на следующую нормативную документацию:

СТ РК ГОСТ Р ISO 14064-3:2010	«Требования и руководство по валидации и верификации утверждений, касающихся парниковых газов»
СТ РК ISO 14065:2016	«Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов, применяемые для аккредитации или других форм признания»
СТ РК ISO 14066:2016	«Парниковые газы. Требования к компетентности групп по валидации и верификации парниковых газов»
EES-PRO-06	Стратегический анализ и анализ рисков
EES-PRO-03	Корректирующие, предупреждающие действия и несоответствующая услуга
EES-F-29	Соглашение о конфиденциальности

2.0 Термины и Определения

В настоящей процедуре применяются термины с соответствующими определениями:

Верификатор и/или валидатор (verifier / validator):	Компетентное и независимое лицо или лица, несущие ответственность за верификацию и/или валидацию и составление отчета по ее результатам
Сектор (sector):	Техническая область, имеющая общие признаки и сходные источники выбросов ПГ, поглотители и накопители ПГ

	Процедура Управление жалобами и апелляциями	EES-PRO-09	
		Версия №03	06 Ноября 2017
		Стр 4 из 8	

Компетентность (competence):	Способность применения знаний и опыта для достижения предполагаемых результатов
Персонал (personnel):	Лица, работающие в органе по валидации или верификации или от его имени
Группа по верификации и/или валидации (verification/validation team):	один или более верификаторов и/или валидаторов, проводящих верификацию и/или валидацию, 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
Документ	Информация и носитель, на котором она содержится
Документированная информация	Информация, для которой требуется, чтобы она управлялась и поддерживалась в рабочем состоянии организацией, и носитель, на котором она содержится
Информация	Значимые данные
Запись	Документ, содержащий достигнутые результаты или представляющий свидетельство выполненных задач
Процедура	Установленный способ выполнения работы или процесса
СМК	Система менеджмента качества

3.0 Ответственность и полномочия

Директор компании несёт ответственность за:


- выделение необходимых ресурсов для обеспечения деятельности в соответствии с данной процедурой;

Коммерческий Директор несёт ответственность за:

- соблюдением требований настоящей процедуры;
- проведение процесса рассмотрения апелляций и жалоб;
- состояние и поддержание в рабочем состоянии перечня соответствующих записей;

Каждый сотрудник несет ответственность за:

- использование на рабочих местах только действующих версий документации;

	Процедура Управление жалобами и апелляциями	EES-PRO-09	
		Версия №03	06 Ноября 2017
		Стр 5 из 8	

- соблюдение других требований настоящей процедуры.

4.0 Требования

4.1 Общие положения

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 планирование разработки и/или пересмотра документации в будущем.

Жалобы, апелляции и отзывы, выражающие недовольство проводимыми работами ТОО «EnEco Solutions» 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 ОБВ ТОО «EnEco Solutions»;
- Косвенным путем: от потребителей (пользователей) услуг Клиентов ОБВ ТОО «EnEco Solutions», от работников Клиентов ОБВ ТОО «EnEco Solutions», от органа по аккредитации, уполномоченного органа и т.п.
- Внутренним путем: от штатных сотрудников, суб-контракторов ОБВ ТОО «EnEco Solutions»

4.2 Управление апелляциями (обращениями)

Все апелляции должны быть зарегистрированы как входящая почта, либо в отдельном Реестре регистрации апелляций и/или жалоб. Все апелляции должны быть документально оформлены надлежащим образом, что облегчает отслеживание каждой индивидуальной апелляции. Необходимо включить детали заявителей (контактные данные, ФИО) для последующей связи.

Апелляции должны быть идентифицированы и обработаны в соответствии с настоящей процедурой, которая предусматривает следующее:

- Регистрация апелляции;
- Предоставление внутренней процедуры EES-PRO-09 заявителю для ознакомления с процессом рассмотрения апелляции;
- Издание Приказа о создании комиссии по рассмотрению апелляции из числа сотрудников или независимых лиц, не принимавших участие в верификации и/или валидации по заявленной апелляции, а также в выпуске Заявления о Заверении, которые могут оценить действия ОБВ ТОО «EnEco Solutions» беспристрастно;

	Процедура Управление жалобами и апелляциями	EES-PRO-09	
		Версия №03	06 Ноября 2017
		Стр 6 из 8	

- В том, случае, если Заявитель не удовлетворен составом Комиссии по рассмотрению апелляции из числа сотрудников ОБВ, то апелляция может быть отправлена на рассмотрение в комиссию по беспристрастности, которая функционирует в соответствии с требованиями Положения EES-ST-08. Регистрация и процесс рассмотрения такой же, как описан выше.
- Уведомление Заявителя о получении апелляции, сроках рассмотрения апелляции, составе комиссии по рассмотрению апелляции;
- Проведения расследования, соответствующее риску, размеру и характеру апелляции;
- Определение основной причины возникновения апелляции;
- Эффективное корректирующее действие или коррекция, при необходимости проведение «дополнительного визита»;
- Оценку удовлетворенности клиентов;
- Возможное изменение системы менеджмента, включая обновление процедур, для предотвращения подобных проблем в будущем;
- Выпуск Отчета о проведенном процессе рассмотрения апелляции с Заключением по апелляции.

Время для рассмотрения апелляции: Заявитель должен получить ответ в течение 5 рабочих дней с момента получения апелляции ТОО «EnEco Solutions». Если необходимо дальнейшее расследование деталей, заявителю сообщается о предпринятых действиях и предполагаемой дате завершения (но не более 30 календарных дней с момента получения апелляции) расследования.


4.3 Управление жалобами (претензиями)

Жалоба может быть подана, если заявитель не был полностью удовлетворен ответом, полученным от Высшего Руководства ТОО «EnEco Solutions» в отношении поданной жалобы. Процесс подачи жалоб описан ниже:

- Регистрация. Все жалобы должны быть зарегистрированы как входящая почта, либо в отдельном Реестре регистрации апелляций и/или жалоб. Все жалобы (претензии) должны быть документально оформлены и содержать, как минимум контактные данные Заявителя (телефон, e-майл, ФИО и наименование компании) для последующей связи, характер жалобы (претензии).

- После получения письменной жалобы, поданной в ТОО «EnEco Solutions», жалоба и любая соответствующая документация должны быть отправлены:

- либо в ТОО «Национальный Центр по аккредитации»,

	Процедура Управление жалобами и апелляциями	EES-PRO-09	
		Версия №03	06 Ноября 2017
		Стр 7 из 8	

- либо на базе ТОО «EnEco Solutions» создается Комиссия по рассмотрению жалоб (претензий) приказом по ТОО «EnEco Solutions» с участием независимых лиц, которые могут оценить действия ТОО «EnEco Solutions» беспристрастно.

➤ В том случае, если заявитель направляет жалобу в ТОО «Национальный Центр по аккредитации», то процесс рассмотрения жалобы будет проведен в соответствии с внутренними процедурами ТОО «Национальным Центром по аккредитации». В свою очередь, Высшее Руководство ТОО «EnEco Solutions» должно связаться с ТОО «Национальным Центром по аккредитации» с тем, чтобы удостовериться, что была создана Комиссия с Председателем этой комиссии, который назначит независимых членов таким образом, чтобы поддерживался принцип беспристрастности.

➤ В том случае, если заявитель направляет жалобу (претензию) в ТОО «EnEco Solutions», издается Приказ о создании комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) из числа независимых лиц, членами которой должны быть лица, не являющимися сотрудниками ТОО «EnEco Solutions», но владеющими знаниями по проведению верификации и/или валидации и законодательными требованиями в области регулирования ПГ.

➤ Предоставляется настоящая процедура EES-PRO-09 заявителю жалобы и членам комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) для ознакомления с процессом рассмотрения жалобы.

➤ Место, дата и время должны быть согласованы, и 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.

➤ На всех этапах проведения процесса рассмотрения жалобы все участники (Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии), Высшее Руководство ОБ) несут ответственность за принятые решения.

➤ Все участники процесса рассмотрения жалобы (претензии) должны соблюдать условия конфиденциальности, подписав Соглашение о конфиденциальности (EES-F-26).

➤ ТОО «EnEco Solutions» при получении письменного решения Комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) проводит корректирующие действия в соответствии с требованиями EES-PRO-03 и уведомляет об этом заявителя и членов Комиссии.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации в ТОО «EnEco Solutions».

	Процедура Управление жалобами и апелляциями	EES-PRO-09	
		Версия №03	06 Ноября 2017
		Стр 8 из 8	

4.4 Анализ

Высшее Руководство ТОО «EnEco Solutions» должно проводить анализ зарегистрированных жалоб и/или апелляций на квартальной основе. Этот анализ должен быть представлен на совещании Анализа СМК со стороны высшего руководства, с целью оценки проведенных корректирующих действий и определения ответственности в будущем соответствующего персонала по проведению верификации и/или валидации. Необходимо убедиться, что работа с персоналом проведена, выявленные причины апелляции и/или жалобы устранены.

4.5 Записи

Все записи, касательно жалоб и апелляций должны храниться не менее 6 лет в ОБ ТОО «EnEco Solutions».