

СТ РК ISO 14065-2022 Орган по валидации и верификации ТОО «ДИК Ойл»	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций ОВ ДП-ОВ-11	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 1 из 6
--	--	-----------------------------	-------------



**Порядок рассмотрения жалоб и апелляций
органа по валидации и верификации парниковых
газов
ТОО «ДИК Ойл»
ДП-ОВ-11**

СТ РК ISO 14065-2022 Орган по валидации и верификации ТОО «ДИК Ойл»	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций ОБ ДП-ОБ-11	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 2 из 6
--	--	-----------------------------	-------------

1 Область применения

Настоящий документ устанавливает порядок рассмотрения апелляций в ОБ – ТОО «ДИК Ойл» г. Актобе (ОБ).

В ОБ при поступлении жалобы/апелляции приказом директора создается Комиссия по рассмотрению жалоб/апелляций. Состав Комиссии подбирается таким образом чтобы обеспечить беспристрастность при принятии решений при поступлении жалоб/апелляций по вопросам валидации и верификации парниковых газов. Если необходимо в состав Комиссии включаются технические эксперты, представители контролирующих органов, эксперты по валидации/верификации из других аккредитованных ОБ.

2 Нормативные ссылки

Настоящий документ разработан с учетом требований и принципов, изложенных в следующих стандартах и документах:

СТ РК ISO 14065-2022 «Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации информации об окружающей среде»
РК-ОБ-01 Руководство по качеству

СТ РК ISO/IEC 17029-2020 «Общие принципы и требования к органам валидации и верификации»

3. Обозначения и сокращения

ИСО- международная организация по стандартизации;

РК- Руководство по качеству;

СМ-система менеджмента;

СК- система качества

ДП- документированная процедура

4. Рассмотрение апелляций

4.1 Процедура и форма подачи апелляций:

1. При несогласии с решением органом валидации и верификации парниковых газов, заявитель направляет в письменном виде жалобу или апелляцию в произвольной форме на имя директора ТОО «ДИК Ойл».

2. Офис-менеджер регистрирует апелляцию в журнале «Регистрация входящей корреспонденции» и присваивает входящий номер. Также офис-менеджер регистрирует апелляцию в журнале «Регистрации жалоб и апелляций» (Ф-ДП-ОБ-04-03) и переносит в него присвоенный входящий номер.

3. Кроме апелляции, заявитель может приложить:

1) переписку по спорному вопросу между заявителем и ОБ, если таковая велась;

2) другие документы (сведения) по требованию Комиссии.

4. Не подлежит рассмотрению апелляции заявителей, поданных анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, а также не изложена суть вопроса, если условия, послужившие основанием для составления без рассмотрения, в последующем были устранены, Комиссия обязана рассматривать указанное обращение.

4.2 Порядок рассмотрения апелляций:

1. При получении апелляции Комиссия должна подтвердить и предоставить заявителю отчеты о ходе рассмотрения и результатах рассмотрения, если рассмотрение было без его участия.

2. Решение Комиссии доводится до заявителя, принимается (или пересматривается) и одобряется руководителем ОБ.

СТ РК ISO 14065-2022 Орган по валидации и верификации ТОО «ДИК Ойл»	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций ОБ ДП-ОБ-11	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 3 из 6
--	--	-----------------------------	-------------

3. Апелляция направляется в ОБ не позднее 30 календарных дней со дня получения извещения о принятом решении.

4. Подача жалобы и апелляции не приостанавливает решений, принятых Комиссией ОБ.

5. При рассмотрении апелляции Комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну.

6. При необходимости Комиссия проводит обсуждение вопросов с любой из сторон. В течение заседания комиссии секретарь ведет протокол, который подписывается всеми членами комиссии. Решение по апелляциям принимается открытым голосованием.

7. О дате рассмотрения апелляции заинтересованные стороны уведомляются секретарем Комиссии заблаговременно (не позднее, чем за неделю) письменно в виде исходящего письма ОБ.

8. До начала рассмотрения апелляции секретарь Комиссии готовит информацию по апелляции, с которой знакомит членов Комиссии во время заседания. К информации прилагаются все документы, представленные заявителем согласно п.4.1 настоящего процедуры.

9. Апелляции рассматриваются Комиссией в сроки:

1) не требующие дополнительного изучения и проверки рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации их поступления;

2) требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации их поступления;

10. Контроль соблюдения срока рассмотрения апелляций возлагается на секретаря Комиссии.

5. Рассмотрение жалоб

5.1 Процедура и форма подачи жалобы

1. При несогласии с действиями сотрудников ОБ, некачественном оказании услуг, коррупционных действиях, недоброжелательном отношении с заказчиками, отказе в консультации по вопросам валидации и верификации или других инцидентах заявитель направляет в письменном виде жалобу в произвольной форме на имя директора ТОО «ДИК Ойл».

2. Офис-менеджер регистрирует жалобы в журнале «Регистрация входящей корреспонденции» и присваивает входящий номер. Также офис-менеджер регистрирует апелляцию в журнале «Регистрации жалоб и апелляций» (Ф-ДП-ОБ-04-03) и переносит в него присвоенный входящий номер.

3. Кроме жалобы, заявитель может приложить:

1) переписку по спорному вопросу между заявителем и ОБ, если таковая велась;

2) другие документы (сведения) по требованию Комиссии по жалобе.

4. Не подлежит рассмотрению жалобы заявителей, поданных анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, а также не изложена суть вопроса, если условия, послужившие основанием для составления без рассмотрения, в последующем были устранены, Комиссия обязана рассматривать указанное обращение.

5.2 Порядок рассмотрения жалоб:

1. Рассмотрение жалоб осуществляется комиссией, состав которой утверждается приказом директора ТОО «ДИК Ойл».

2. Ответственным за соблюдение порядка рассмотрения рекламаций является директор ТОО «ДИК Ойл»

СТ РК ISO 14065-2022 Орган по валидации и верификации ТОО «ДИК Ойл»	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций ОБ ДП-ОБ-11	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 4 из 6
--	--	-----------------------------	-------------

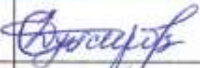


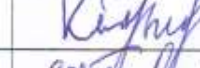

3. При необходимости к заседаниям привлекаются независимые эксперты.
4. Контроль соблюдения срока рассмотрения жалоб возлагается на секретаря Комиссии
5. Решение по рекламации принимается в срок до 15 дней со дня её поступления в ОБ, а требующая дополнительного изучения и проверки - не позднее 1 месяца.
6. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки, директор ТОО имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.
7. В ОБ соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении рекламаций и представляющих коммерческую тайну.

6. Оформление результатов рассмотрения жалоб и апелляций

1. Ответы на апелляции должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном или русском языках, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.
2. Сопроводительное письмо по решению апелляции регистрируется секретарем Комиссии в Журнале регистрации исходящих документов ОБ.
3. Если на принятое Комиссией решение в течение 30 календарных дней не поступило возражений ни от одной из сторон, то решение считается принятым.
4. В случае несогласия заявителя с решением Комиссии он имеет право обратиться в Министерство экологии, геологии и природных ресурсов и иные уполномоченные органы.
5. Ответы должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном или русском языках, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.
6. Сопроводительное письмо по решению апелляции регистрируется секретарем Комиссии в Журнале регистрации исходящих документов ОБ.

СТ РК ISO 14065-2022 Орган по валидации и верификации ТОО «ДИК Ойл»	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций ОВ ДП-ОВ-11	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 6 из 6
--	--	-----------------------------	-------------

Лист ознакомления

Должность	Подпись	Ф.И.О.	Дата ознакомления
Руководитель ОВ		Дуйсенов К.Е.	30.11.2023г.
Эксперт по валидации/верификации		Баудияров А.Б.	30.11.2023г.
Эксперт по валидации/верификации		Дуйсенов Е.Е.	30.11.2023г.
Эколог ОВ		Ербулекова Д.С.	30.11.2023г.
Эколог ОВ		Ишангалиева С.К.	30.11.2023г.
Технический эксперт		Васина М.И.	30.11.2023г.
Технический Эксперт		Крачковский Б.Г.	30.11.2023г.
Технический Эксперт		Ткбаев Р.С.	30.11.2023г.
Технический Эксперт		Нурмугамбетова Д.Т.	30.11.2023г.
Технический Эксперт		Борисов А.В.	30.11.2023г.
Технический Эксперт		Казиев А.Ж.	30.11.2023г.
Технический эксперт		Саматов А.Г.	30.11.2023г.