

ВЕРИФІКАТОР

ТОВ «ТЕХНІЧНІ ТА УПРАВЛІНСЬКІ ПОСЛУГИ»



ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор
ТОВ «ТЕХНІЧНІ ТА УПРАВЛІНСЬКІ ПОСЛУГИ»

М.А. Левицький
01.09.2021



РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ

П(в) 04

Аркуш реєстрації змін

Редакція	Дата	Виконавець	Наказ	Стислий опис змін
01	01.09.2021	О.В. Бортнік	№1(в)	Перша редакція

1. МЕТА

Ця процедура встановлює основні правила та процес розгляду апеляцій та скарг щодо діяльності ТОВ «ТЕХНІЧНІ ТА УПРАВЛІНСЬКІ ПОСЛУГИ» (надалі – верифікатор) відповідно до Закону України 377-IX від 12.12.2019 «Про засади моніторингу, звітності та верифікації викидів парникових газів» та ДСТУ ISO 14065. Процедура забезпечує управління, проведення оцінки, вживання запобіжних заходів та прийняття рішень стосовно скарг та апеляцій. Поводження з скаргами та апеляціями відбувається відповідно до Закону України «Про звернення громадян», «Положення про комісію з розгляду апеляцій на рішення призначених органів з оцінки відповідності та Порядку розгляду апеляцій на рішення призначених органів з оцінки відповідності» (Наказ Мінекономрозвитку і торгівлі України від 17.11.2015 № 1454) та ISO 10002 «Менеджмент якості. Задоволеність споживачів. Настанови щодо управління претензіями в організаціях».

Процедура застосовується для забезпечення та підвищення якості робіт, результативного розгляду спірних питань, скарг та апеляцій та вжиття відповідних заходів з дотримання вимог законодавчих і нормативно-правових актів з питань розгляду скарг та звернень; покращення відносин з клієнтами завдяки швидкості та якості нашого реагування; внесення змін та коригувань для запобігання повторюванню проблем.

2. ГАЛУЗЬ ЗАСТОСУВАННЯ

Дана процедура поширюється на всі спірні питання, скарги та апеляції щодо дій та висновків верифікатора і є обов'язковою для співробітників верифікатора, які беруть участь у процесі верифікації, апеляційну комісію, інші юридичні та фізичні особи, які приймають участь у розгляді спірних питань, скарг та апеляцій верифікатора.

Процедура розгляду апеляцій та скарг доступна для громадськості через доступ до веб-сайту верифікатора.

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У цій процедурі використовуються терміни та визначення, що зазначені в ДСТУ ISO 14065 та інші, необхідні для однозначного тлумачення змісту цієї процедури, а саме:

Апеляція – звернення замовника чи відповідальної сторони до верифікатора з проханням переглянути вже прийняте рішення щодо верифікації.

Скарга – висловлення нездоволеності, але не апеляція, з боку будь-якої особи чи організації до верифікатора або органу акредитації стосовно діяльності цього органу, на яке очікують відповідь.

Використані скорочення:

Комісія	Комісія з апеляції
ПКЯ	Представник керівництва з якості
СУЯ	Система управління якістю

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ

Загальну відповідальність за прийняття усіх рішень на всіх рівнях процесу розгляду скарг та апеляцій несе Генеральний директор ТОВ «ТЕХНІЧНІ ТА УПРАВЛІНСЬКІ ПОСЛУГИ».

5. ПОРЯДОК ДІЙ

5.1. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ

5.1.1. Загальні положення

Комісія у своїй діяльності керується Конституцією України, чинним законодавством України,

правилами та методиками, що діють у верифікатора та цією процедурою.

Комісія працює на громадських засадах. Діяльність Комісії базується на засадах неупередженості, відкритості та гласності.

Члени Комісії зобов'язані дотримуватись конфіденційності щодо отриманої інформації під час роботи, що забезпечується підписанням декларації про конфіденційність встановленої форми.

Комісія формується з працівників верифікатора або сторонніх осіб, що мають досвід роботи у сфері верифікації, з урахуванням неупередженості та відсутності конфлікту інтересів.

Керівництво верифікатора для проведення робіт з розгляду апеляцій забезпечує Комісію приміщенням, оргтехнікою та іншим необхідним приладдям.

Справи з розгляду апеляцій оформлюються і зберігаються відповідно до процедури управління документацією верифікатора секретарем Комісії.

5.1.2. Склад Комісії

У випадку надходження апеляції до верифікатора Наказом Генерального директора утворюється Комісія у складі 3 осіб, призначається Голова та секретар Комісії.

Під час формування складу Комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також забезпечуватись її незалежність від конфліктуючих сторін. Особи, що проводили верифікацію та робили висновок з верифікації не залучаються до роботи Комісії.

Оформлення справ з апеляцій проводить секретар Комісії.

5.1.3. Обов'язки Комісії

Комісія зобов'язана забезпечити:

- ✓ розгляд кожної апеляції,
- ✓ прийняття рішення за результатами розгляду апеляцій та доведення його до сторін, яких це стосується,
- ✓ дотримання членами Комісії принципів конфіденційності щодо інформації, отриманої під час розгляду апеляцій.

5.1.4. Права Комісії

Комісія має право:

- Вимагати і отримувати протягом 10 календарних днів від дати отримання апеляції необхідні документи, матеріали і відомості щодо справи від конфліктуючих сторін.
- Комісія може звертатись і залучати експертів, представників конфліктуючих сторін та інших організацій, які можуть надати технічну або іншу інформацію, необхідну для розгляду апеляції.

5.1.5. Відповідальність Комісії

Комісія несе встановлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення конфіденційної інформації.

5.1.6. Процес розгляду апеляцій

Апелянт має право оскаржити висновок або дії верифікатора, про що він повинен надати запит у письмовій формі за підписом апелянта (фізична особа) або керівника організації-апелянта (юридична особа) із зазначенням, що це саме апеляція на ім'я Генерального директора на адресу верифікатора. Термін подання апеляції становить 10 календарних днів з дати отримання висновку з верифікації, який оскаржується. Подання апеляції не зупиняє дії висновку, сформульованого верифікатором.

В апеляції мають бути зазначені:

- 1) найменування апелянта, який її подає, його юридична і поштова адреси;
- 2) висновок, дії або бездіяльність, які оскаржуються;
- 3) в апеляції має бути чітко з обґрунтуванням викладено суть справи та в чому полягає порушення з боку верифікатора та підстави, за яких висновок з верифікації, дії або бездіяльності з боку верифікатора вважаються необґрунтованими, з посиланням на законодавчі, нормативно-правові акти, інші документи;
- 4) до апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції;
- 5) контактна інформація представника апелянта (ПІБ, посада, телефон, електронна адреса), що бере участь у справі.

За потреби, Комісія може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляції.

Реєстрації та розгляду не підлягають апеляції, за якими неможливо встановити авторство (такі апеляції визнаються анонімними).

Апелянтом можуть бути оскаржені такі рішення, дії та бездіяльність верифікатора:

- 1) відмова від виконання робіт;
- 2) незгода із висновками або рішеннями, прийнятими верифікатором;
- 3) порушення правил та процедур верифікації;
- 4) порушення договірних зобов'язань (у т.ч. термінів виконання);
- 5) проявів загроз неупередженості;
- 6) інші дії та бездіяльність, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів апелянтів у сфері верифікації.

Розгляду не підлягають апеляції:

- 1) термін подання яких перевищує 10 календарних днів з дати отримання висновку з верифікації;
- 2) повторна апеляція, якщо рішення щодо апеляції з цього питання Комісією вже було прийнято.

Апелянт може у будь-який час відкликати подану апеляцію. У разі відкликання апеляції, розгляд апеляції зупиняється. Розгляд питання, порушеного у апеляції, що була відкликана, вдруге не проводиться.

Схема процесу отримання, підтвердження і розгляду апеляцій, а також вирішення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій, надана в Додатку А. При отриманні, оцінюванні і ухвалюванні рішення щодо апеляції верифікатор та Комісія виконує вимоги щодо конфіденційності. Можливість розголошення предмету апеляції і висновків за результатами її розгляду, а також обсяги такого розголошення, визначаються верифікатором разом із апелянтом. Верифікатор стежить, щоб звернення, розгляд і рішення щодо апеляції не спричиняли будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта.

Витрати, пов'язані з розглядом апеляції несе кожна із сторін.

Етап 1. Отримання та реєстрація

Подана апеляція та інші матеріали, що надійшли з нею, реєструються у Ф-П(в)4-1 та передаються Генеральному директору верифікатора на розгляд.

Етап 2. Інформування апелянта

Верифікатор готує та надсилає лист апелянту щодо отримання апеляції.

Етап 3. Попередній аналіз

Генеральний директор проводить розгляд апеляції та готове рішення щодо створення апеляційної Комісії, призначення Голови Комісії та секретаря з урахуванням аналізу потенційного конфлікту інтересів щодо неупередженості та конфіденційності членів Комісії з конфліктною стороною. У разі наявності конфлікту інтересів член Комісії до розгляду апеляції не залучається та не має доступу до матеріалів справи.

Етап 4. Попередній розгляд апеляції

Голова Комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію з метою підготовки до засідання та призначає дату засідання Комісії.

Етап 5. Прийняття рішення

Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Головує на засіданні Голова Комісії.

На розгляд апеляції можуть запрошуватись представники сторін. Вони можуть давати усні та письмові пояснення, ставити питання, наводити свої доводи та міркування з усіх питань, що стосуються апеляції, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. У разі неприбуття представників сторін, Комісія має право розглядати апеляцію без їх участі.

Секретар не має права голосу, але веде Протокол засідання Комісії, який має чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її Головою та секретарем.

За результатами обговорення та розгляду апеляції Комісією виносиється рішення (Ф-П(в)4-2), яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. Секретар не має права голосу на засіданні Комісії.

Якщо Комісія визнає рішення, дії чи бездіяльність верифікатора неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції та рекомендує верифікатору усунути допущене порушення та скасувати висновок з верифікації.

Якщо Комісія визнає рішення, дії чи бездіяльність верифікатора правомірними, то вона приймає рішення про відмову у задоволенні апеляції.

Рішення Комісії повинні бути підписані Головою Комісії та всіма її членами, що проголосували за нього.

Етап 6. Інформування верифікатора

Рішення Комісії надається Генеральному директору верифікатора для визначення коригувальних та запобіжних дій, встановлення термінів та відповідальних осіб.

Етап 7. Інформування апелянта

Рішення Комісії надсилається апелянту з супровідним листом протягом 30 календарних днів з моменту отримання та реєстрації апеляції.

При незгоді з рішенням апеляційної Комісії верифікатора заявник має право звернутися до Комісії з апеляцій Національного агентства з акредитації України.

Етап 8. Коригувальні та запобіжні дії

Рішенням Генерального директора впроваджуються коригувальні та запобіжні дії згідно Рішення Комісії. Відповідальна особа готове звіт за результатами виконання призначених дій.

Етап 9. Інформування апелянта

Про результати проведення коригувальних та запобіжних дій апелянту повідомляється офіційним листом.

5.2. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ

Скарги та відгуки, які висловлюють незадоволення, можуть бути отримані різними способами. Всі вони записуються та обробляються. Вони можуть бути отримані телефонним дзвінком, як зворотній зв'язок з оцінки послуги, факсом, листом, електронною поштою тощо. Вони можуть бути:

- | | |
|---------|--|
| Прямі | - від клієнтів послуг з верифікації |
| Непрямі | - від клієнтів клієнтів послуг з верифікації |
| | - орган з акредитації, відповідні органи державного управління |
| | - співробітники клієнта |
| | - інші зацікавлені сторони |

Внутрішні - незалежні рецензенти, члени групи з верифікації, персонал.

Отриману скаргу реєструють у формі Ф-П(в)4-1, аналізують чи стосується скарга діяльності з верифікації, за яку несе відповідальність верифікатор і, якщо так, то передають скаргу на розгляд керівництву верифікатора.

Якщо скарга стосується верифікованого клієнта, під час її розгляду враховується результативність системи моніторингу викидів ПГ оператора.

Верифікатор в 3-х денний термін підтверджує скаржникам отримання скарги офіційним листом. Будь-яку скаргу на верифікованого клієнта верифікатор у 3-х денний термін також передає верифікованому клієнту, якого ця скарга стосується.

Верифікатор забезпечує конфіденційність особи, що подала скаргу, та предмет скарги. Процес отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо скарги є конфіденційним, оскільки це стосується скаржника і предмета скарги. Верифікатор визначає, разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

Відповідаючи на скарги третіх осіб, необхідно їх оповістити про те, що верифікатор не може повідомити їх про деталі розслідування без згоди наших клієнтів через угоду конфіденційності, яку ми підписуємо з нашим клієнтом.

Верифікатор збирає та перевіряє всю необхідну інформацію, щоб підтвердити скаргу.

Коли це можливо і за запитом скаржника, верифікатор надає скаржнику звіти про хід її розгляду і результат, а також надає скаржнику офіційний лист про закінчення процесу розгляду скарги та результати розгляду у термін до 30 днів від моменту отримання та реєстрації скарги з реєстрацією у Ф-П(в)4-1.

Рішення, що буде повідомлено скаржнику, ухвалюється або перевіряється і затверджується, особою(ами), що не залучала(и)сь попередньо до предмету скарги, що контролюється Генеральним директором.

До кожної скарги верифікатор ставиться рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом усього процесу розгляду скарги.

Схема процесу отримання, підтвердження, розгляду скарг, а також прийняття рішення щодо дій, які необхідно вжити у відповідь на неї, надано в Додатку Б.

5.3. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ РОЗГЛЯДУ СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ

Реєстрації та розгляду не підлягають скарги та апеляції, за якими неможливо встановити авторство (такі скарги та апеляції визнаються анонімними).

Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги або апеляції, верифікатор не залучає персонал, який надавав консультування клієнту

стосовно системи моніторингу, – упродовж двох років після надання консультування, або працював у клієнта – упродовж двох років після закінчення роботи.

Після прийняття остаточного рішення щодо скарги/апеляції, у разі необхідності, проводяться коригувальні та/або запобіжні дії. Коригувальні та запобіжні дії та оцінювання їх ефективності проводяться відповідно до процедури П(в).06.

5.4. ЗАХОДИ ЩОДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРИЧИН ПОЯВИ СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ

Для виявлення і усунення потенційних причин появи скарг і апеляцій верифікатор систематично проводить:

- періодичні перевірки документів СУЯ;
- внутрішні аудити СУЯ і перевірки умов договорів/угод;
- перевірку документів, що готуються за результатами виконаних робіт з верифікації;
- аналіз скарг і апеляцій, що надійшли раніше;
- аналіз СУЯ і заходи щодо вдосконалення СУЯ за результатами аналізу;
- навчання персоналу.

Коригувальні і запобіжні дії, які вживаються за результатами розгляду скарг та апеляцій, повинні бути такими, щоб усунути саму причину невідповідності, що стала причиною подання скарги чи апеляції.

Перевірка і контроль виконання запобіжних і коригувальних дій щодо усунення причини скарги (невідповідності), а також їх ефективності, проводиться ПКЯ.

Верифікатор оцінює дієвість розгляду скарг та апеляцій, а також здійснює моніторинг цієї дієвості та даних процесу, використовуючи наступні критерії:

- час, який витрачається на впровадження рекомендацій за результатами аудитів або критичного аналізу з боку керівництва, пов'язаних з розглядом скарг / апеляцій;
- час, який витрачають на надання відповідей скаржникам / апелянтам;
- ступінь задоволеності скаржників / апелянтів;
- кількість отриманих скарг / апеляцій;
- скарг / апеляцій, розв'язаних на місці їх подання;
- скарг / апеляцій, розв'язаних після погодженого строку;
- скарг / апеляцій, переданих на розгляд із застосуванням зовнішніх методів розв'язання;
- кількість повторюваних скарг / апеляцій.

Інформація про отримані обґрунтовані скарги та апеляції і результати управління ними розглядається під час проведення аналізу СУЯ керівництвом верифікатора, включається до звітів про аналіз СУЯ з боку керівництва, а також враховується під час підготовки щорічних звітів верифікатора.

При цьому під час проведення аналізу СУЯ особлива увага приділяється скаргам та апеляціям, які можуть мати суттєвий вплив на задоволеність інших зацікавлених сторін.

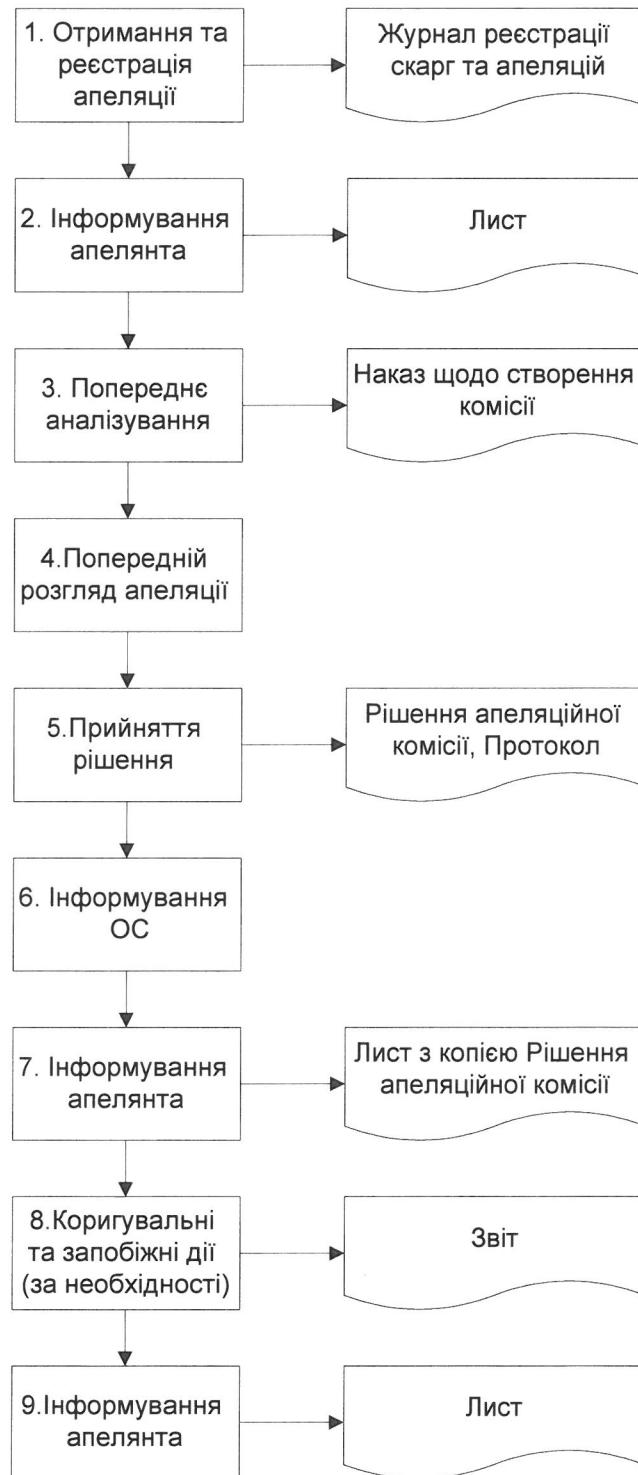
ДОДАТКИ

ДОДАТОК А. Схема процесу отримання, підтвердження і розгляду апеляцій.

ДОДАТОК Б. Схема процесу отримання, підтвердження та розгляду скарг.

Додаток А

Схема процесу отримання, підтвердження і розгляду апеляцій



Додаток Б

Схема процесу отримання, підтвердження та розгляду скарг

