

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.1
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

СОГЛАСОВАНО

руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»

И.Д. Ахмедова
И.Д. Ахмедова
«29» июля 2025 год

руководитель КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»

И.С. Иванова
И.С. Иванова
«29» июля 2025 год

УТВЕРЖДАЮ

ректор ФГБОУ ВО «ЮГУ»

Р.В. Кучин
Р.В. Кучин
«29» июля 2025 год



Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.2 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Разработан федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Югорский государственный университет» (далее - ФГБОУ ВО «ЮГУ»).

Утвержден приказом ректора ФГБОУ ВО «ЮГУ» №1-1204 от 29 июля 2025 года.

Утвержден впервые.

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.3 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Содержание

1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и определения	5
4. Общие положения	5
5. Рассмотрение претензий (жалоб) и апелляций	6
6. Аудит процесса обращения с претензиями (жалобами) и апелляциями	12
7. Анализ процесса обращения с претензиями (жалобами)/апелляциями со стороны руководства	12
8. Управление записями о качестве, внесением изменений, отмена действия, изъятие из обращения	13
9. Ответственность	13
Приложение 1.....	14
Приложение 2.....	15
Приложение 3.....	16
Приложение 4.....	17
Приложение 5.....	18
Приложение 6.....	19

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.4 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

1. Область применения

1.1. Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций (далее – Порядок) устанавливает требования к обращению с претензиями (жалобами) и апелляциями, поступившими в отношении деятельности органа по валидации и верификации парниковых газов Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет» (далее – ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»), взаимодействие представителей ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» с заинтересованными сторонами, а также политику управления жалобами (претензиями) и апелляциями.

1.2. Заинтересованными сторонами являются:

- заказчик;
- предполагаемый пользователь, потребитель;
- ответственная сторона;
- организации, находящиеся под воздействием или в зависимости от заказчика.

1.3. Порядок как документ системы менеджмента ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» распространяется на работы по планированию, организации и выполнению процедур по валидации и верификации ПГ, в соответствии с областью аккредитации ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ».

1.4. Требования Порядка являются обязательными для руководителя и всех работников ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ», а также членов комиссий.

1.5. Порядок входит в комплект документов системы менеджмента ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ», обеспечивающих функционирование и совершенствование системы менеджмента качества по валидации и верификации ПГ.

2. Нормативные ссылки

2.1 При разработке настоящего Порядка использованы следующие нормативные документы:

- Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 26.10.2020 г. №707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- Федеральный Закон от 28.12.2013 года N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- ГОСТ Р ИСО 14065-2022 Газы парниковые. Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации экологической информации;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17029-2022 Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации;
- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования;
- ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента;

2.2 При разработке настоящего Порядка использованы документы системы менеджмента ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»:

- СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПЛ-03-2025 «Политика по защите конфиденциальности»;
- СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПЛ-06-2025 «Политика сохранения записей

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.5 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

о клиентах»;

- СМ ОВВПГ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-05-2025 «Порядок управления документированной информацией»;
- СМК ОВВПГ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-06-2025 «Порядок управления рисками»;
- СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-04-2025 «Порядок управления записями»;
- СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-07-2025 «Порядок управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями».

3. При разработке настоящего Порядка использованы локальные нормативные документы ФГБОУ ВО «ЮГУ»:

- Регламент работы с обращениями граждан в ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет», утвержденный приказом ректора от 03.03.2025 №1-357.

3. Термины и определения

3.1. В настоящем Порядке использованы следующие термины и определения:

апелляция - запрос клиента или ответственной стороны в ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» о пересмотре решения, принятого им по валидации или верификации;

жалоба (претензия) – выражение неудовлетворенности результатом деятельности ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

заинтересованная сторона - лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

заказчик - организация или лицо, запрашивающее валидацию и верификацию;

запись – документ, содержащий объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов;

несоответствие - невыполнение требования;

обратная связь - удовлетворенность потребителя, мнения, отзывы и выражение заинтересованности в продукте, услуге или процессе управления претензиями;

претензия (жалоба) – выражение неудовлетворения в отличие от апелляции любым лицом или организацией по отношению к деятельности органа по валидации и верификации, предполагающее получение ответа;

удовлетворенность потребителей - восприятие потребителем степени удовлетворения его ожиданий.

3.2. В Порядке использованы следующие обозначения и сокращения:

ПГ – парниковые газы;

СМ – система менеджмента;

КМ - корректирующие мероприятия;

4. Общие положения

4.1 Целью настоящего Порядка является регламентирование последовательности действий рассмотрения поступающих претензий (жалоб) и апелляций в ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» с помощью, которой заинтересованные стороны, могут урегулировать спорные вопросы, возникающие в отношениях с ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ», заказчиком, заявителем, ответственной стороной, заинтересованной стороной.

4.2 Порядок регламентирует сроки получения, рассмотрения и принятия решений по претензиям (жалобам) и апелляциям, несоблюдение которых влечет за собой ответственность виновной стороны.

4.3 Заказчик, ответственная сторона, заинтересованная сторона может подать

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.6 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

претензию (жалобу) в ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» при неудовлетворенности деятельностию ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» или его сотрудников в следующих случаях:

- нарушение работниками ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» регламентированных процедур и правил работ по валидации и верификации ПГ, установленных в действующих нормативных документах и документах СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;
- некорректное действие (поведение) эксперта или работников ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;
- нарушение принципа беспристрастности;
- нарушение требований конфиденциальности, связанных с деятельностью ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;
- возникновение разногласий при выполнении договорных обязательств;
- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между заказчиком, заявителем, ответственной стороной, заинтересованной стороной и работниками ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;

4.4 Заказчик, заявитель, ответственная сторона, заинтересованная сторона может подать апелляцию в ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» при несогласии с принятым решением ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» в следующих случаях:

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

4.5 Деятельность ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» в отношении действий с претензиями (жалобами) и апелляциями не должна носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к предъявителю претензии (жалобы) или апелляции.

5. Рассмотрение претензий (жалоб) и апелляций

Процессы работ со всеми видами обращений: как с претензиями (жалобами), так и апелляциями, идентичен и состоит из этапов:

- регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- принятие решения по обращению;
- закрытие обращения.

Срок рассмотрения обращений составляет 10 дней.

5.1. Предъявление претензий (жалоб) и апелляций

Предъявить претензию (жалобу) и апелляцию может любая организация, лицо - участник процесса валидации и верификации или лицо, заинтересованное в результатах валидации или верификации, право которой, по ее мнению, нарушено.

Обращение (претензия (жалоба) или апелляция) может быть подано в ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» в любом удобном заказчику виде (кроме устного): на бумажном носителе, в электронном виде на электронную почту. Электронная почта для подачи обращений:

i_akhmedova@ugrasu.ru - руководителя ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;

ovvpg@ugrasu.ru - ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ».

Заявитель направляет претензию (жалобу) или апелляцию на имя руководителя ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» не позже 30 дней с даты совершения события.

Заявитель направляет претензию в виде официального письма, которое должно содержать:

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.7 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

- наименование организации и/или Ф.И.О заявителя;
- 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 (жалоба) или апелляция, по которой представленные данные не дают возможность идентифицировать лицо/организацию, рассмотрению не подлежат.

Примерная форма обращения приведена в Приложении 1.

5.2. Регистрация претензий (жалоб) и апелляций

В день поступления в адрес ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» претензия (жалоба) или апелляция регистрируются руководителем ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» в «Журнале регистраций претензий (жалоб) и апелляций» с присвоением идентификационного номера. Форма «Журнал регистраций претензий (жалоб) и апелляций» приведена в Приложении 2.

5.3 Подтверждение получения претензии (жалобы) и апелляции

В течение 2-х рабочих дней с момента регистрации обращения руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» извещает заявителя о получении претензии (жалобы) или апелляции по установленным каналам связи (электронная почта, почта, телефон), и информирует о номере регистрации претензии (жалобы) или апелляции.

5.4 Подтверждение обоснованности претензии (жалобы) и апелляции

Руководитель КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» в течение 2-х рабочих дней с момента поступления обращения осуществляет проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности или необоснованности претензии (жалобы) или апелляции. Для этого:

- проводит тщательный анализ претензии (жалобы) и апелляции;
- проверяет правильность оформления документации, протоколов;
- устанавливает причины, вызвавшие претензию (жалобу) или апелляцию;
- намечает корректирующие действия по устраниению этих причин;
- определяет степень вины конкретных исполнителей;

Руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» несет ответственность за сбор и полноту всей необходимой информации для проверки претензии (жалобы) или апелляции.

В случае необоснованности претензий (жалоб) или апелляций руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» готовит официальный ответ заявителю с доказательными материалами правильности действий ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» применительно к случаю, указанному в претензии (жалобе) или апелляции и в течение 2-х рабочих дней направляет ответ заявителю об отказе в рассмотрении претензии (жалобы) или апелляции, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку (по электронной почте, по почте) или под расписку.

В случае обоснованности претензий (жалоб) или апелляций руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» сообщает руководителю КДЦ и ректору ФГБОУ ВО «ЮГУ» о необходимости формирования комиссии по рассмотрению претензий и апелляций (далее по тексту - Комиссия).

5.5. Порядок формирования Комиссии по рассмотрению претензий и апелляций

5.5.1. Формирование Комиссии

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.8 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Состав Комиссии формируется ректором ФГБОУ ВО «ЮГУ» в течение 2-х рабочих дней после принятия решения об обоснованности претензии (жалобы) или апелляции и утверждается приказом ректора ФГБОУ ВО «ЮГУ». Комиссия не является структурным подразделением ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ». Комиссия формируется из лиц, ранее не имевших отношения к предмету претензии (жалобы) или апелляции, обладающих знаниями, необходимыми для рассмотрения, анализа и принятия решения по рассматриваемому вопросу.

В состав Комиссии могут входить работники других структурных подразделений ФГБОУ ВО «ЮГУ».

Компетентность членов Комиссии оценивает специалист по персоналу отдела по управлению персоналом ФГБОУ ВО «ЮГУ» на основании дипломов об образовании, документов о дополнительном профессиональном образовании и опыта работы.

Комиссия работает конфиденциально, члены Комиссии подписывают обязательство о соблюдении конфиденциальной информации, связанной с процессом рассмотрения претензии (жалобы)/апелляции. Форма обязательства приведена в Приложении 3.

5.5.2. Основные задачи Комиссии

- Рассмотрение поступающих претензий (жалоб) и апелляций заявителей.
- Подготовка предложений по урегулированию конфликтных ситуаций, возникающих по поступающим претензиям (жалобам) и апелляциям.
- Проведение анализа поступающих претензий (жалоб) и апелляций с последующим принятием мер по обеспечению выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

5.5.3. Полномочия Комиссии

Комиссия осуществляет:

- рассмотрение, проведение анализа претензий (жалоб)/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 (жалобам)/апелляциям и разногласиям;
- обеспечивать беспристрастность при принятии решений;
- рассматривать вопросы и принимать решения в пределах своих полномочий 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.

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.9 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

5.5.5. Права Комиссии

Комиссия имеет право:

- принимать решения по претензиям (жалобам) и апелляциям в пределах своих полномочий;
- готовить предложения по коррекции, корректирующим и предупреждающим действиям, предпринимаемым ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ», по результатам рассмотрения конкретных претензий (жалоб) и апелляций;
- знакомиться с необходимой документацией и получать информацию от ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;
- взаимодействовать с любыми органами и организациями с целью получения информации, необходимой для рассмотрения и принятия решения;
- привлекать к работе Комиссии 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.

Председатель Комиссии:

- осуществляет руководство работой Комиссии;
- ведет заседание Комиссии;
- утверждает повестку 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 заседаниях 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 протоколы заседаний Комиссии.

5.6. Порядок и сроки рассмотрения претензии (жалобы) и апелляции

После утверждения состава Комиссии руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» вносит следующую информацию в «Журнал регистраций претензий (жалоб) и апелляций»:

- ответственное лицо за работу с заявителем;
- дату рассмотрения претензии (жалобы);
- информацию о переписке по претензии (жалобе).

В течение 2-х рабочих дней Комиссия рассматривает и анализирует представленные ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» материалы касающиеся претензии

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.10 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

(жалобы) и апелляции, устанавливает причины, которые побудили заявителя подать претензию (жалобу) и апелляцию, 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.

Секретарь Комиссии уведомляет заявителя, а также лиц, привлекаемых по инициативе Комиссии, о месте, дате и времени заседания Комиссии.

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 рассмотрение 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, который должен содержать:

- при полном или частичном удовлетворении претензии (жалобы): срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении претензии (жалобы): причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Протокол заседания ведет секретарь. Оформляется в соответствии с Приложением 4.

Срок принятия решения по претензиям (жалобам) и апелляциям не позднее 10-ти рабочих дней с момента регистрации.

5.7. Порядок и сроки оформления решения по претензии (жалобе) и 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 претензии (жалобы)/ апелляции (далее по тексту - решение).

Решение оформляется и подписывается председателем Комиссии и секретарем, в 2-х экземплярах и передается руководителю ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ». Форма решения приведена в Приложении 5.

5.8. Порядок и сроки направления решения Комиссии заявителю

Руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» в течение 2-х дней после даты заседания Комиссии направляет в адрес заявителя решение с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку (по электронной почте, по почте), нарочно или под расписку.

5.9. Порядок завершения действий по рассмотренной претензии (жалобе) и апелляции

Информация о закрытии претензии (жалобы) и апелляции заносится в «Журнал регистрации претензий (жалоб) и апелляций» руководителем ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ».

Решения Комиссии по рассмотренной апелляции доводятся руководителем ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» до ректора ФГБОУ ВО «ЮГУ», руководителя КДЦ и до членов

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.11 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

комиссии по беспристрастности в ходе очередного планового заседания, на котором члены комиссии по беспристрастности рассматривают так же вопрос о беспристрастности Комиссии.

Руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» формирует все документы, полученные в процессе работы Комиссии в дело и направляет на хранение в архив ФГБОУ ВО «ЮГУ». Срок хранения документов определяется документом СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО ЮГУ ПРЛ-03-2025 «Правила хранения, систематизации и ведения архива документов».

5.9.1. Порядок завершения действий по рассмотренной претензии (жалобе)

В случае согласия заявителя с принятым решением, или в случае, если ответ от заявителя не поступает в течение 2-х недель с момента направления соответствующего письма (по электронной почте, почте или курьером) претензия (жалоба) закрывается.

В случае несогласия заявителя с принятым решением по поданной претензии (жалобе) он имеет право подать апелляцию.

Руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» совместно с заявителем определяют, необходимо ли и, если да, то в какой степени разглашать предмет претензии (жалобы) и решение по ней.

5.9.2. Порядок завершения действий по рассмотренной апелляции

В случае согласия заявителя с принятым решением, или в случае если ответ от заявителя не поступает в течение 30-ти календарных дней с момента направления соответствующего письма (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером) апелляция считается закрытой.

Краткий отчет о рассмотрении апелляции в рамках деятельности ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» размещается на официальном сайте ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» в течение 1 недели после окончательного принятия решения о закрытии апелляции.

В случае несогласия заявителя с решением Комиссии, за ним остается право обратиться в апелляционную комиссию Федерального органа по аккредитации в области оценки соответствия. Решение, принятое Федеральным органом по аккредитации, может быть обжаловано согласно законодательству Российской Федерации.

5.10. Порядок осуществления соответствующих коррекций и корректирующих/предупреждающих действий

Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при проведении внутренних аудитов СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ».

5.10.1. Порядок осуществления соответствующих коррекций и корректирующих/предупреждающих действий по претензиям (жалобам) и апелляциям

- В случае принятия Комиссией решения об удовлетворении претензии (жалобы) и апелляции, руководителем ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» разрабатываются мероприятия по корректирующим и предупреждающим действиям в соответствии с СМ ОВВПГ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ДКП-03-2025 «Документированная процедура управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями», которые могут включать в себя:

- внеплановые внутренние аудиты той области деятельности, по которой поступила претензия (жалоба) и апелляция;
- меры воздействия в отношении лиц, которые своими действиями или бездействием побудили заявителя подать претензию (жалобу) и апелляцию;
- актуализацию Руководства по качеству, процедур СМ и других документов

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.12 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ», создавших предпосылки для апелляций.

- свои предложениях по разрешению проблемы.

Все установленные мероприятия заносятся руководителем ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» в «Журнал регистрации претензий (жалоб) и апелляций». Контроль исполнения мероприятий осуществляется ректором ФГБОУ ВО «ЮГУ», руководитель КДЦ.

5.10.2 Некорректно выполненные этапы работ при валидации и верификации проводятся повторно, без взимания с клиента дополнительной платы другим составом группы по валидации и верификации.

5.11. Оценка реализации принятых решений по претензии (жалобе) и апелляции

Руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» проводит мониторинг всех действий, направленных на реализацию принятых решений по претензии (жалобе) и апелляции. Готовит отчет. Форма отчета о выполненных действиях в отношении претензии (жалобы) и апелляции содержится в Приложении 6.

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

При проведении анализа СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение, и которые могут повлиять на качество работ, проводимых ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ».

5.12. Прослеживаемость

Информация по претензии (жалобе)/апелляции 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 (жалобы)/апелляции.

6. Аудит процесса обращения с претензиями (жалобами) и апелляциями

6.1. С целью оценки функционирования процесса обращения с претензиями (жалобами) и апелляциями руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» вводит в программу внутреннего аудита вопросы рассмотрения обращения с претензиями (жалобами)/апелляциями.

6.2. При внутреннем аудите проверяется:

- соответствие процессов обращения с претензиями (жалобами) и апелляциями Порядку;

- качество процессов для достижения поставленных целей в области обращения с претензиями (жалобами) и апелляциями.

6.3. Внутренний аудит проводится в соответствии с документом СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» П-03-2025 «Положение о внутренних аудитах».

7. Анализ процесса обращения с претензиями (жалобами) и апелляциями со стороны руководителя ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»

7.1. Руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» регулярно анализирует процесс обращения с претензиями (жалобами) и апелляциями с целью:

- обеспечения уверенности в его постоянной пригодности, результативности и эффективности;

- выявления и устранения случаев несоответствий, воздействующих на удовлетворенность потребителей, репутацию ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;

- выявления и устранения несоответствий, относящихся к процессам валидации и

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.13 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

верификации;

- выявления и устранения несоответствий, относящихся к вспомогательным процессам ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;
- оценки возможностей для его улучшения, а также для оценки необходимости изменения порядка оказания услуг по валидации/верификации утверждений по ПГ;
- оценки потенциальных изменений Политики по управлению претензиями (жалобами) и апелляциями;
- оценки степени удовлетворенности клиентов.

7.2 Анализ со стороны руководства, а также операционное управление процессом рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций осуществляется с учетом требований документа СМ ОВВПГ ФГБОУ ВО ЮГУ ПРД-03-2025 «Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций».

8. Управление записями о качестве, внесением изменений, отменой действия, изъятием из обращения

8.1. Поступающие претензии (жалобы) и апелляции, протоколы заседаний Комиссии, решения Комиссии по результатам рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций, планы мероприятий корректирующих и предупреждающих действий являются записями о качестве, хранятся и управляются в соответствии с документами СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО ЮГУ ПРЛ-03-2025 «Правила хранения, систематизации и ведения архива документов», СМ ОВВПГ ФГБОУ ВО ЮГУ ПРД-04-2025 «Порядок управления записями».

Записи защищены от порчи, утери и несанкционированного использования.

8.2. Контроль правильности ведения записей осуществляется в процессе проведения внутренних аудитов СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» в соответствии с требованиями внутреннего документа СМ ОВВПГ-ЮГУ П-03-2025 «Положение о внутренних аудитах».

9. Ответственность

9.1 Руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» несет ответственность за:

- регистрацию, систематизацию, идентификацию, хранение, обеспечение конфиденциальности, доступ для использования, копирования документов и материалов по рассматриваемым претензиям (жалобам)/ апелляциям;
- за своевременное подтверждение о получении претензии (жалобы)/апелляции и предоставление заявителю подробных сведений о ходе и результатах рассмотрения претензии (жалобы)/апелляции;
- за своевременное направление в адрес заявителя принятых решений Комиссии;
- сбор и проверку всей необходимой информации для признания обоснованности поданной претензии (жалобы) и апелляции;
- организацию рассмотрения претензии(жалобы) и апелляций;
- все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций.

9.2. Комиссия несет ответственность за:

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения претензии (жалобы)/апелляции;
- соблюдение принципов беспристрастности;
- соблюдение объективности, правомерности и обоснованности принятых ею решений и рекомендаций.

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.14 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Приложение 1
Рекомендуемая форма Обращения

1 Сведения о заявителе:

Организация:

ФИО руководителя:

Адрес:

Почтовый индекс, город:

Номер телефона:

Электронная почта:

Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо):

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта):

2 Категория обращения

3. Объект обращения

4. Суть обращения

Дата возникновения:

Описание разногласия:

5. Дата, подпись

Дата _____ / _____ ФИО _____ / _____
(подпись)

6. Приложение

Перечень прилагаемых документов:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.15 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Приложение 2

Форма журнала регистрации претензий (жалоб) и апелляций

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Регистрационный номер обращения	Дата поступления обращения	Реквизиты заявителя обращения	Содержание обращения	Категория обращения	Состав комиссии	Краткое содержание	Принятые меры по устранению обращения	Срок реализации	Причины возникновения	Описание КД	Ответственный за реализацию	Срок реализации	Проверка выполнения	Подпись руководителя

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.16 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Приложение 3
Форма обязательства о неразглашении конфиденциальной информации

**ОБЯЗАТЕЛЬСТВО
О НЕРАЗГЛАШЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

г.Ханты-Мансийск

«____» 20__ г.

Я, _____ включен в состав комиссии органа по валидации и верификации парниковых газов Карбон Дата Центра федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Югорский государственный университет» (далее по тексту - ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ») по рассмотрению претензий (жалоб) и апелляций.

В период работы Комиссии по рассмотрению претензий (жалоб) и апелляций и в течение трех лет после окончания работы Комиссии обязуюсь:

- не разглашать конфиденциальную информацию ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ», которая будет мне доверена или станет известна в процессе рассмотрения претензии (жалобы)/апелляции, без письменного согласия руководства ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;
- выполнять относящиеся ко мне требования документов системы менеджмента ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ», а также локальных нормативных актов Университета по обеспечению конфиденциальности информации;
- в случае попытки посторонних лиц получить от меня конфиденциальную информацию немедленно сообщить руководству ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;
- сохранять конфиденциальную информацию предприятий, организаций, с которыми у ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» имеются деловые отношения;
- по окончании работы Комиссии все носители конфиденциальной информации ОВВПГ (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 (жалобы)/апелляции, передать руководителю ОВВПГ;
- немедленно сообщать руководителю ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» 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.

Мне известно, что нарушение вышеуказанных положений может повлечь за собой гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

/_____ ФИО _____/_____ подпись

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.17 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Приложение 4

Форма протокола заседания Комиссии по рассмотрению претензии и апелляции

ПРОТОКОЛ №_____
ЗАСЕДАНИЯ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ПРЕТЕНЗИИ (ЖАЛОБЫ) И
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 (ненужное зачеркнуть): ЗА ПРОТИВ ВОЗДЕРЖАЛИСЬ

Принято решение:_____

Председатель комиссии

подпись /расшифровка/ дата

Члены комиссии

подпись /расшифровка/ дата

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.18 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Приложение 5

Форма решения по результатам рассмотрения претензии/апелляции

РЕШЕНИЕ №_____
по результатам рассмотрения претензии (жалобы) и апелляции
«____»_____ 20____г.

Рассмотрев поступившее заявление от

По
вопросу_____

от «____»_____ 20____г. регистрационный номер_____

Комиссия в
составе_____

РЕШИЛИ:

Содержание решения:

Решение
направить_____

Председатель комиссии
Члены комиссии

подпись /расшифровка/ дата
подпись /расшифровка/ дата

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.19 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Приложение 6

Форма отчета о выполненных действиях в отношении претензии (жалобы) и апелляции

Отчет о выполненных действиях в отношении претензии (жалобы) и апелляции

1 Сведения о приеме претензии (жалобы)

Дата претензии (жалобы)	
Время претензии (жалобы)	
Претензию (жалобу) принял	фамилия, инициалы, подпись
Претензия (жалоба) направлена по:	<input type="checkbox"/> телефон <input type="checkbox"/> эл.почта <input type="checkbox"/> лично <input type="checkbox"/> по почте <input type="checkbox"/> другое

2 Проблемы, содержащиеся в претензии (жалобе)

Объект претензии (жалобы)	
Повторная проблема	да/нет
Категория проблемы:	<input type="checkbox"/> Этика общения <input type="checkbox"/> Сроки выполнения работ <input type="checkbox"/> Неверная информация <input type="checkbox"/> Невыполнение (изменение) условий контракта <input type="checkbox"/> Повышение цены (дополнительные расходы) <input type="checkbox"/> Ущерб интересам <input type="checkbox"/> Некомпетентность аудиторов (специалистов) <input type="checkbox"/> Решение ОВВПГ <input type="checkbox"/> Другое
ОВВПГ	<input type="checkbox"/> Неверная информация результатов работ <input type="checkbox"/> Плохое обслуживание <input type="checkbox"/> Другое
Заказчик	<input type="checkbox"/> Неверная информация результатов работ <input type="checkbox"/> Плохое обслуживание <input type="checkbox"/> Другое
Дополнительная информация	

3 Оценка претензии (жалобы)

Оценка области действия и важности фактических и потенциальных воздействий претензии (жалобы)

Необходимость немедленных действий да нет

Возможность немедленных действий да нет

Возможность компенсации да нет

4.Рассмотрение претензии (жалобы)

Запрашиваемые меры:

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.20 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

5.Предпринятые действия

Предпринятые действия	Дата	Ответственный (ФИО)	Комментарий
Заявитель уведомлен о ее приеме			
Оценка претензии (жалобы)			
Изучение претензии (жалобы)			
Рассмотрение претензии (жалобы)			
Информирование подавшего претензию (жалобу)			
Коррекция			
Верификация коррекции			
Завершение рассмотрения претензии (жалобы)			

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.21 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Лист регистрации изменений

СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПРД-03-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.22 из 22
Версия 1	Порядок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций	

Лист ознакомления