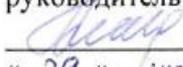
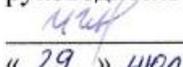


СМ ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» ПЛ-07-2025	ОВВПГ Карбон Дата Центра ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»	Стр.1
Версия 1	Политика по управлению претензиями (жалобами) и апелляциями	

СОГЛАСОВАНО
руководитель ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»
 И.Д. Ахмедова
« 29 » июля 2025 год

руководитель КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»
 И.С. Иванова
« 29 » июля 2025 год

УТВЕРЖДАЮ
ректор ФГБОУ ВО «ЮГУ»
 Р.В. Кучин
« 29 » июля 2025 год



Политика по управлению претензиями (жалобами) и апелляциями

Орган по валидации и верификации парниковых газов Карбон дата Центра федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Югорский государственный университет» (далее – ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ») при осуществлении своей деятельности руководствуется требованиями положений действующего законодательства Российской Федерации, а также локальными нормативными актами ФГБОУ ВО «ЮГУ» и системы менеджмента ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ».

Действия, совершаемые в процессе проведения валидации и верификации парниковых газов, направлены, в том числе на предупреждение появления возможных претензий (жалоб) или апелляций в отношении деятельности органа.

Управление претензиями (жалобами) и апелляциями обеспечивает:

- эффективное реагирование на возникшую конфликтную ситуацию, которая может повлиять на качество услуг или репутацию ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ»;
- конфиденциальность полученной информации;
- отсутствие действий по дискриминации в отношении заявителя претензии (жалобы) или апелляции.

Анализ со стороны руководства направлен на предотвращение поступления повторных претензий (жалоб) и апелляций.

ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций.

Политика по управлению претензиями (жалобами) и апелляциями понятна и доступна работникам ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ», они ознакомлены и обязуются её соблюдать.

Политика по управлению претензиями (жалобами) и апелляциями размещена в открытом доступе на сайте ОВВПГ КДЦ ФГБОУ ВО «ЮГУ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для свободного ознакомления.