



Автономная некоммерческая организация «СООЮЭКСПЕРТИЗА»
Торгово-промышленной палаты Российской Федерации
(АНО «СООЮЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ)

Орган по валидации и верификации парниковых газов

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОБВПГ

АНО «СООЮЭКСПЕРТИЗА» ТПП

Е.В. Панин

«01» ноября 2022 г.


Система менеджмента качества
органа по валидации и верификации парниковых газов

**ПРАВИЛА И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ
(ЖАЛОБ) В ОРГАНЕ ВАЛИДАЦИИ И ВЕРИФИКАЦИИ
ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ**

ПП 2651-9-22


Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен,
тиражирован или распространен без разрешения АНО «СООЮЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ

Москва

 СОЮЗЭКСПЕРТИЗА	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

Оглавление

1	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
3	ТЕРМИНЫ.....	4
3.1	Термины и определения	4
3.2	Сокращения	5
4	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	Ошибка! Закладка не определена.
5	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5	ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ)	6
6	ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ, ПРИЁМА И РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ	7
7	ПРАВИЛА И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ (ЖАЛОБЫ).....	7
8	КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ.....	10
	Приложение А	11
	Форма претензии.....	11
	Приложение Б.....	13
	Форма информации о жалобах и апелляциях на деятельность ОВВПГ	13
	Приложение В (рекомендованное).....	14
	Форма протокола заседания комиссии по рассмотрению претензии (жалобы)	14
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	16

	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

ПРАВИЛА И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) В ОРГАНЕ ВАЛИДАЦИИ И ВЕРИФИКАЦИИ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ

- 1 РАЗРАБОТАН АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ.
- 2 УТВЕРЖДЕН и введено в действие приказом № ____ от _____.
- 3 ВВДЕН впервые.

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий порядок устанавливает порядок действий по регистрации, рассмотрению (оценки) и принятию решений по поступившим претензиям (жалобам) в Орган по валидации и верификации парниковых газов (далее – ОВВПГ, Орган) Автономной некоммерческой организации «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» Торгово-промышленной палаты Российской Федерации (далее – АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ, Организация) и позволяет заинтересованным сторонам регулировать спорные вопросы, возникающие в отношениях с ОВВПГ при организации или проведении Органом процесса валидации и/или верификации.

1.2 Уровень качества услуг, предоставляемых ОВВПГ, осуществляется в Органе в соответствии с ГОСТ Р ИСО 10002-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях» и не входит в область применения настоящих правил и порядка рассмотрения претензий (жалоб).


1.3 Настоящий порядок обязателен для применения всеми сотрудниками ОВВПГ, работниками Организации, задействованных в деятельности органа по валидации и верификации парниковых газов и членами Комиссии по рассмотрению претензий (жалоб).

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие документы¹:

1. Приказ от 26 октября 2020 года N 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;

¹ При применении настоящего стандарта необходимо проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при применении настоящего стандарта следует руководствоваться заменяющим (измененным) ссылочным документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку. Если СТО СМ. ВВПГ АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ отменён без замены, то применяется соответствующий раздел настоящего Руководства.

 СОЮЗЭКСПЕРТИЗА	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

2. ГОСТ Р ИСО 10002–2020 «Руководящие указания по управлению претензиями в организациях»;

3. ГОСТ Р ИСО 14065-2014 «Газы парниковые. Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов для их применения при аккредитации или других формах признания»;

4. П 2651-4-04-22 СМ ВВПГ. Политика конфиденциальности;

5. ПП 2651-10-22 СМ ВВПГ. Правила и порядок рассмотрения апелляций;

6. ПЛ 2651-7.3-22 СМ ВВПГ. Положение о порядке обеспечения конфиденциальности;

7. ПР 2651-8.1-22 СМ ВВПГ. Правила и порядок выполнения валидации и верификации парниковых газов;

8. ПР 2651-12-03-22 СМ ВВПГ. Порядок проведения внутренних аудитов;

9. ПР 2651-12-04-22 СМ ВВПГ. Несоответствия и корректирующие действия;

10. ПР 2651-12-05-22 СМ ВВПГ. Анализ системы менеджмента органа по валидации и верификации парниковых газов со стороны руководства.

3 ТЕРМИНЫ

3.1 Термины и определения

Жалоба (претензия) – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по валидации или верификации или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Заинтересованная сторона² – физическое лицо или организация, заинтересованные в разработке или внедрении проекта по парниковым газам.


Заявитель – лицо, организация или её представитель, подающая жалобу.

Клиент – организация или лицо, запрашивающее валидацию/верификацию.

Ответственная сторона – лицо или лица, ответственные за предоставление заявления в отношении парниковых газов и подтверждающей информации по ПГ. Ответственной стороной могут быть отдельные лица или представители организации проекта по ПГ, а также сторона, которая привлекает экспертов по верификации или экспертов по валидации.

² Заинтересованными сторонами ОВВПГ могут являться:

- а) предполагаемый пользователь;
- б) клиент ОВВПГ;
- в) ответственная сторона;
- г) владельцы программ;
- д) пользователь заявления по ПГ;
- е) регулирующий орган;
- ж) иная сторона.

	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

Критерии аккредитации – критерии аккредитации по валидации и верификации парниковых газов, утверждённые Приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707.

3.2 Сокращения

В настоящей процедуре приняты следующие сокращения и обозначения:

ВВ ПГ – процессы валидации и верификации парниковых газов;

Комиссия – комиссия по рассмотрению претензии (жалобы);

ОВВПГ, Орган – орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ;

Организация – АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ;

СМ ВВПГ – система менеджмента качества органа валидации и верификации парниковых газов;

ЭДО; электронный документооборот – система электронного документооборота (информационная система), обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), их обработку, управление документами и доступ к ним на базе «1С: Документооборот 8».

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Заявителем может быть любое физическое лицо или организация – клиент, ответственная сторона, иной участник проекта), заинтересованные в результатах валидации и(или) верификации по парниковым газам (далее ВВ ПГ), право которых, по их мнению, нарушено.

4.2 Заявитель вправе подать претензию (жалобу) в письменной форме в виде обращения (приложение А) в ОВВПГ:

а) по результатам выполнения работ по ВВ ПГ с просьбой о пересмотре решения, принятого ОВВПГ в отношении данного объекта;

б) при неудовлетворенности результатами функционирования системы менеджмента качества органа валидации и верификации парниковых газов (далее – СМ ВВПГ) и деятельности сотрудников ОВВПГ в случаях:

- нарушения принципа беспристрастности;
- наличие кажущегося или возникшего конфликта интересов, включая неэтичное поведение эксперта или сотрудника ОВВПГ;
- нарушения требований конфиденциальности со стороны Органа;

	Орган по валидации и верификации парниковых газов	СМ ВВПГ
	АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

- возникновение разногласий при выполнении условий соглашения об оказании услуг (договора);

в) иной ситуации, касающейся разногласий между заинтересованными сторонами и ОВВПГ.

4.3 ОВВПГ несет ответственность за все действия на каждом уровне процесса по рассмотрению претензии (жалобы) и принятые им решения.

4.4 При рассмотрении претензии (жалобы) ОВВПГ обеспечивает защиту конфиденциальной информации в соответствии с документами системы менеджмента качества органа по валидации и верификации парниковых газов П-2651-4-04 и ПЛ 2651-7.3.

4.5 Деятельность ОВВПГ при принятии решений по рассмотрению претензий (жалоб) не носит какого-либо дискриминационного характера по отношению к предъявителю претензии (жалобы).

4.6 При рассмотрении претензии (жалобы) участвуют компетентные сотрудники ОВВПГ, не имеющие непосредственное отношение к предмету претензии (жалобы), а также заинтересованные представители сторон.


4.7 Результатом работы рассмотрения претензии в ОВВПГ является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

4.8 В случае несогласия с данным решением по претензии (жалобе), заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОВВПГ в соответствии с ПП 2651-10, или обратиться в вышестоящие инстанции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5 ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ)

5.1 Процесс по рассмотрению претензии (жалобы) в ОВВПГ включает:

- а) регистрацию обращения, согласно правилам оформления в установленном порядке;
- б) анализ содержания претензии (жалобы) и определение ответственных лиц за рассмотрение претензии (жалобы);
- в) принятие объективного решения;
- г) своевременное информирование заявителя о принятом решении;
- д) учет, хранение документов и рабочих материалов;
- е) конфиденциальность при рассмотрении претензии (жалобы);
- ж) гарантии, что процесс рассмотрения претензии (жалобы) является полным, справедливым, объективным.

 СОЮЗЭКСПЕРТИЗА	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

6 ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ, ПРИЁМА И РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ

6.1 В случаях возникновения разногласий предполагаемый пользователь, клиент или ответственная сторона по вопросам, связанных с деятельностью ОВВПГ и результатами работ по ВВ ПГ, вправе обратиться по спорным вопросам с претензией (жалобой). Претензия (жалоба) оформляется письменно в виде обращения на имя руководителя ОВВПГ в соответствии с формой обращения, приведенной в приложении А. В обращении должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОВВПГ, указаны и приведены подтверждающие документы, поставлена дата, подпись. Порядок рассмотрения претензий (жалоб) является общедоступным, размещается на сайте <https://soex.ru/> и предоставляется по запросу любой из заинтересованных сторон.

6.2 Претензия (жалоба) подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОВВПГ, при необходимости, дополнительно фотографией через Telegram и иные мессенджеры в письменном виде, не позднее чем через 20 календарных дней после решения принятого ОВВПГ, с которым заявитель не согласен.

6.3 Получение каждой претензии (жалобы) ОВВПГ регистрирует в системе электронного документооборота и оперативно извещает заявителя о регистрации претензии (жалобы) по установленным каналам связи.

7 ПРАВИЛА И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ (ЖАЛОБЫ)

7.1 Руководитель ОВВПГ при получении претензии (жалобы) поручает менеджеру по качеству подтвердить принадлежность претензии (жалобы) к деятельности по валидации или верификации.

7.2 Менеджер по качеству в течении 2 рабочих дней с момента поступления обращения проводит проверку претензии (жалобы) на соответствие требованиям пункта 6.1 настоящих Правил. В случае подтверждения принадлежности претензии (жалобы) к результатам работы ОВВПГ согласно пункту 4.4 настоящих Правил менеджер по качеству регистрирует обращение в Журнале информации о жалобах и апелляциях на деятельность ОВВПГ (приложение Б).

При несоответствии поступившей претензии (жалобы) требованиям пункта 6.1 настоящих Правил претензия (жалоба) рассматривается как письменное обращение, не относящееся к претензии (жалобе). Данное обращение не подлежит регистрации в Журнале информации о жалобах и апелляциях на деятельность ОВВПГ. Менеджер по качеству в течение 3 рабочих дней с момента поступления обращения подготавливает ответ с обоснованием причины отказа

	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

регистрации обращения в качестве претензии (жалобы). Руководитель ОВВПГ утверждает письменный ответ и направляет его заявителю в установленном порядке.

7.3 Руководитель ОВВПГ в течение 3 рабочих дней с момента регистрации обращения в Журнале информации о жалобах и апелляциях на деятельность ОВВПГ проводит предварительный анализ информации, изложенной в претензии (жалобе), по результатам которого:

- подтверждает принадлежность претензии (жалобы) к решениям, принятым ОВВПГ;
- устанавливает срок рассмотрения претензии (жалобы) и принятия ОВВПГ решения по спорным вопросам;
- назначает распоряжением лицо, уполномоченное на взаимодействие с заявителем³ о предоставлении информации ОВВПГ о ходе рассмотрении претензии (жалобы) и представлении заявителем дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам;
- формирует предложение по лицам, ответственным за рассмотрение претензии (жалобы) – членов Комиссии по рассмотрению претензий (жалоб) и предоставляет предложение на утверждение генеральному директору Организации.
- направляет первоначальный ответ заявителю, содержащий информацию о получении и регистрации претензии (жалобы) ОВВПГ, месте и сроках рассмотрения претензии (жалобы) и контактные данные лица, уполномоченного на взаимодействие с заявителем;

5.1 Компетентность членов Комиссии руководитель ОВВПГ (или его заместитель) оценивает на основании дипломов об образовании, документов о дополнительном профессиональном образовании и опыта работы. В состав Комиссии могут быть включены сотрудники других структурных подразделений организации. Состав Комиссии включает в себя председателя, двух членов Комиссии и секретаря.

7.4 В состав Комиссии не могут быть включены сотрудники ОВВПГ, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ОВВПГ.

7.5 Руководитель ОВВПГ несет ответственность за анализ, сбор и полноту информации, необходимой для рассмотрения полученной претензии (жалобы).

7.6 На основании решения генерального директора Организации по каждому факту поступления претензии (жалобы) в течение 10 рабочих дней с момента регистрации претензии

³ Лицо, уполномоченное на взаимодействие с заявителем, назначается из числа персонала ОВВПГ, не участвовавшего в процессе валидации и(или) верификации.

	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СООЮЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

(жалобы) создается Комиссия по рассмотрению претензии (жалобы) (далее – Комиссия), назначается председатель Комиссии, её секретарь и состав Комиссии.

7.7 Члены Комиссии подписывают обязательство о соблюдении конфиденциальной информации, относящейся к предмету претензии (жалобы) и деятельности ОВВПГ, связанной с сущностью претензии (жалобы) в соответствии с ПЛ 2651-7.3.

7.8 После утверждения состава Комиссии менеджер по качеству вносит информацию о создании Комиссии в Журнал информации о жалобах и апелляциях на деятельность ОВВПГ.

7.9 Председатель Комиссии в течение 5 рабочих дней организует:

а) предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей претензией (жалобой);

б) проведение, при необходимости, обсуждения предмета претензии (жалобы) с любой из спорящих сторон;

в) подготовку предложений по урегулированию конфликтной ситуаций, которая может возникнуть или возникла по поступившей заявке (жалобы) для дальнейшего принятия действий руководителем ОВВПГ и при угрозе беспристрастности Комитетом по надзору за беспристрастностью в соответствии с ПЛ 2651-5.4-01;

г) рассмотрение претензии (жалобы) на заседании Комиссии с приглашением всех заинтересованных сторон и принятие по ней решения с последующим принятием мер по обеспечению выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

7.10 Комиссия обеспечивает беспристрастность при принятии решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон, и в пределах своей компетенции.

7.11 Секретарь Комиссии документирует все этапы работы Комиссии и оформляет в виде итогового протокола заседания Комиссии (приложение В).


7.12 Итоговый протокол заседания Комиссии 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.

7.13 Менеджер по качеству в течение 3 рабочих дней с момента издания итогового протокола заседания Комиссии вносит соответствующие сведения о закрытии претензии (жалобы) в Журнал информации о жалобах и апелляциях на деятельность ОВВПГ и направляет

 СОЮЗЭКСПЕРТИЗА	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку уведомление о результатах рассмотрения претензии (жалобы) с приложением выписки из протокола заседания Комиссии.

7.14 Если на решение по претензии (жалобе) Комиссии, в течение 20 рабочих дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

7.15 В случае, если заявление по валидации или верификации требует пересмотра, ОВВПГ выполняет процессы, обеспечивающие выдачу пересмотренного отчета по валидации или верификации и пересмотренного заявления по валидации и верификации, в котором указываются причины пересмотра, в соответствии с ПР 2651-8.1.


7.16 При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОВВПГ АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ (порядок рассмотрения апелляций находится в открытом доступе на сайте <https://soex.ru/>), или обратиться в вышестоящие инстанции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8 КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

8.1 В случае принятия Комиссией решения об удовлетворении претензии (жалобы), руководитель ОВВПГ разрабатывает мероприятия по корректирующим и предупреждающим действиям в соответствии с ПР 2651-12-04.

8.2 Оценка эффективности предпринятых мер осуществляется при проведении внутренних аудитов СМ ОВВПГ в соответствии с ПР 2651-12-03.

8.3 Руководитель ОВВПГ проводит мониторинг всех действий, направленных на реализацию принятых решений по претензии при проведении анализа со стороны руководства СМ ВВПГ в соответствии с ПР 2651-12-05.

	Орган по валидации и верификации парниковых газов	СМ ВВПГ
	АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

Приложение А
Форма претензии

Руководителю ОВВПГ
АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ
_____ ФИО

ОБРАЩЕНИЕ

СВЕДЕНИЯ О ПРЕДЪЯВИТЕЛЕ ПРЕТЕНЗИИ (ЖАЛОБЫ)

Наименование	
Краткое имя	
Корпоративный адрес	
Почтовый адрес	
Телефон/факс	
Email	
Представитель от имени предьявителя претензии (жалобы), если применимо	
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)	

ОБЪЕКТ ПРЕТЕНЗИИ (ЖАЛОБЫ)


деятельность ОВВПГ по валидации/верификации <i>(нужное подчеркнуть)</i>	а) Результаты выполнения работ по валидации/верификации. б) Неудовлетворенность функционирования системы менеджмента качества органа по валидации и верификации парниковых газов. в) Иное.
---	---


СУТЬ ПРЕТЕНЗИИ (ЖАЛОБЫ)

Дата возникновения	
Описание претензии	

Приложение

Перечень прилагаемых документов	
Дата	
Подпись	

 СОЮЗЭКСПЕРТИЗА	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022 Страница: 2 из 16

Приложение Б

Форма информации о жалобах и апелляциях на деятельность ОВВПГ

Информация о жалобах и апелляциях на деятельность ОВВПГ

(период с _____ по _____)

N п/п	Дата поступления	Организация	Причина обращения (жалоба, апелляция)	Информация о рассмотрении претензии (жалобы) или апелляции (результаты, где и кем принято решение по результатам рассмотрения)			Отметка об отправке (дата отправки)
				дата создания Комиссии	дата принятий решения	принято/отклонено; меры по урегулированию	

Протокол заседания Комиссии по рассмотрению претензии (жалобы)

Дата		Номер N
------	--	---------

I

Время и место проведения	
Основание	

II

Рассмотренные вопросы	
-----------------------	--

III


Участники заседания	
ФИО	Статус участника
Присутствовали	
ФИО	Статус участника
Выступили	
ФИО	Статус участника

IV

4.1 Решение (содержание)	
4.2 Решение направить	

V

Предлагаемые корректирующие мероприятия	

 СОЮЗЭКСПЕРТИЗА	Орган по валидации и верификации парниковых газов АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ	СМ ВВПГ П 2651-9-22
	Правила и порядок рассмотрения претензий (жалоб)	Редакция: 01-2022
		Страница: 2 из 16

VI

Предлагаемые предупреждающие мероприятия

VII

Рекомендации

Секретарь Комитета

Председатель Комитета

Член комиссии

Член комиссии

_____	_____
_____	_____
_____	_____

