

## **Правила рассмотрения жалоб и апелляций**

Заказчики или предполагаемые пользователи вправе подать в адрес органа по валидации и верификации письменное обращение, содержащее жалобу или апелляцию на действия и решения органа по валидации и верификации, принятые по результатам валидации и верификации их заявлений в отношении парниковых газов (далее – обращение).

Обращение может быть подано посредством почтового отправления на почтовый адрес органа по валидации и верификации, указанный в договоре на валидацию или верификацию (далее – договор), а также по электронной почте посредством направления на электронный адрес органа по валидации и верификации, указанный в договоре.

Обращение и прилагаемые к нему документы могут быть оформлены на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя юридического лица или лица, которое в силу федерального закона или учредительных документов юридического лица выступает от его имени, либо индивидуального предпринимателя.

Обращение должно содержать:

- полное и сокращенное наименование подателя жалобы или апелляции, почтовый и/или электронный адрес, по которому должны быть направлены уведомление о получении жалобы или апелляции, информация о ходе рассмотрения (при необходимости), а также уведомление о результатах их рассмотрения;
- описание жалобы или апелляции, включая сведения об обжалуемых действиях или решениях и доводы, на основании которых податель обращения с ними не согласен;
- подпись руководителя юридического лица или лица, которое в силу федерального закона или учредительных документов юридического лица выступает от его имени, либо индивидуального предпринимателя;
- дату оформления обращения.

Лицо, направившее обращение, обязано предоставить органу по валидации и верификации возможность ознакомиться с документами и сведениями, связанными с предметом жалобы или апелляции.

Ответственность за получение, отслеживание и регистрацию апелляции или жалобы несет специалист, ответственный за систему менеджмента,

который не позднее 2 рабочих дней с момента поступления обращения осуществляет проверку его соответствия вышеуказанным требованиям.

В случае несоответствия поступившего обращения вышеуказанным требованиям оно рассматривается как письменное обращение, не связанное с жалобами или апелляциями. Орган по валидации и верификации парниковых газов в течение 5 рабочих дней с момента поступления такого обращения, осуществляет подготовку и направление ответа на обращение, содержащего причины отказа в регистрации в качестве жалобы или апелляции.

В случае поступления апелляции, орган по валидации и верификации, несет ответственность за сбор всей необходимой информации для определения обоснованности апелляции.

В случае поступления жалобы, орган по валидации и верификации, несет ответственность за сбор всей необходимой информации для определения обоснованности жалобы.

В течение 3 рабочих дней с момента поступления жалобы или апелляции орган по валидации и верификации парниковых газов проводит предварительный анализ информации, изложенной в жалобе или апелляции по результатам которой:

- подтверждает, является ли эта жалоба или апелляция обоснованной и относится ли она к действиям и решениям, принятым органом по валидации и верификации;
- определяет сроки рассмотрения жалобы или апелляции;
- формирует предложения по составу Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций (далее - Комиссия);
- устанавливает сроки направления в адрес подателя жалобы или апелляции соответствующего уведомления о её получении;
- из числа персонала органа по валидации и верификации не участвовавшего в процессе валидации или верификации, решение по которому обжалуется, назначает лицо, уполномоченное на взаимодействие с подателем жалобы или апелляции в части предоставления информации о ходе рассмотрения жалобы или апелляции.

По результатам предварительного рассмотрения информации, изложенной в жалобе или апелляции, орган по валидации и верификации парниковых газов направляет в адрес, указанный в обращении, письменное уведомление о получении жалобы или апелляции, содержащее в том числе сведения о сроках рассмотрения, а также контактные данные лица, уполномоченного на предоставление информации о ходе рассмотрения жалобы или апелляции.

Не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения формируется Комиссия. На заседании Комиссия на основании представленных документов и сведений проводится расследование и обоснование апелляции или жалобы, а также принимается решение о том, какие действия должны быть предприняты в ответ.

Результатом работы Комиссии является решение Комиссии, включающее рекомендацию об удовлетворении или отказе в удовлетворении жалобы или апелляции, а также о действиях органа по валидации и верификации, которые должны быть предприняты им в ответ.

Орган по валидации и верификации несет ответственность за все решения в процессе рассмотрения апелляций.

Решение по апелляции принимается, рассматривается и утверждается лицами, не вовлеченными в решение, которое является предметом рассматриваемой апелляции.

Разрешение жалоб принимается, рассматривается и утверждается лицами, не участвующими в рассматриваемой жалобе. Там, где ресурсы этого не позволяют, принимается альтернативный подход, не ставящий под угрозу беспристрастность.

На заседании Комиссии также определяется лицо, ответственное за реализацию действий по апелляции или жалобе. Ответственность за обеспечение принятия соответствующих мер возлагается на руководителя органа по валидации и верификации.

Рассмотрение жалобы или апелляции считается завершенным после получения по электронной почте всеми членами Комиссии по жалобам и апелляциям соответствующей отчетной информации о реализации определенных ей мероприятий и принятии соответствующих мер.

В течение 3 рабочих дней с момента издания протокола заседания Комиссии орган по валидации и верификации парниковых газов направляет в адрес подателя жалобы или апелляции, указанный в обращении, письменное уведомление о результатах рассмотрения жалобы или апелляции с приложением выписки из итогового протокола заседания Комиссии.

Письменный ответ на жалобу или апелляцию направляется не позднее 30 календарных дней с момента получения жалобы или апелляции органом по валидации и верификации.