

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Сахалинский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «СахГУ»)

Орган по валидации и верификации парниковых газов (ОВВПГ)

УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора

  
А.В. Огнев

« 25 »  2026 г.



**МЕТОДИКА  
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА  
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ  
СК М 04-2026 ОВВПГ**

**Версия 1**

г. Южно-Сахалинск, 2026 г.

СК М 04-2026 ОВВПГ Версия 1	МЕТОДИКА Система менеджмента Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 2 из 13
-----------------------------------	---	---------------

### **Предисловие**

Документ разработан руководителем органа по валидации и верификации парниковых газов (далее – ОВВПГ)

Документ введен в действие с даты утверждения.

Документ заменяет предыдущую версию СК М 04-2025 ОВВПГ, утвержденную приказом № 02-05-6 от 14.03.2025 г.

СК М 04-2026 ОВВПГ Версия 1	МЕТОДИКА Система менеджмента Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 3 из 13
-----------------------------------	---	---------------

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение	4
2	Область применения	4
3	Нормативные ссылки	4
4	Определения	4
5	Обозначения и сокращения	4
6	Ответственность	5
7	Организация работ	5
7.1	Общие положения	5
7.2	Порядок рассмотрения жалобы	6
8	Внесение изменений	6
9	Приложения	6
	Приложение А - Последовательность рассмотрения жалоб	7
	Приложение Б - Форма обратной связи по жалобе	8
	Приложение В - Форма журнала регистрации и учета жалоб	9
	Приложение Г - Форма отчета по жалобе	11
	Лист регистрации изменений	12
	Лист ознакомления	13

СК М 04-2026 ОВВПГ Версия 1	МЕТОДИКА Система менеджмента Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 4 из 13
-----------------------------------	---	---------------

## 1 НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая методика устанавливает порядок обращения с жалобами, поступившими в орган по валидации и верификации парниковых газов (далее - ОВВПГ) Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сахалинский государственный университет» (далее – ФГБОУ ВО «СахГУ») в связи с претензиями к деятельности и услугам ОВВПГ.

## 2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Настоящая методика распространяется на деятельность ОВВПГ.

Соблюдение требований настоящей методики является обязательной для персонала ОВВПГ.

2.2 Данная методика входит в комплект документов СМ ОВВПГ.

2.3 Настоящая методика ОВВПГ разработана в соответствии с требованиями критериев, утвержденных приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации» (далее- Критерии аккредитации), ГОСТ Р ИСО/МЭК 17029-2022 «Оценка соответствия. Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации» (далее - ГОСТ Р ИСО/МЭК 17029) и ГОСТ Р ИСО 14065-2022 «Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации экологической информации» (далее - ГОСТ Р ИСО 14065).

2.4 Настоящая методика является интеллектуальной собственностью ОВВПГ и не может передаваться представителям сторонних предприятий и организаций без разрешения руководителя ОВВПГ.

## 3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей методике использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Федеральный Закон от 28.12.2013 года № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

- Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»;

- ГОСТ Р ИСО 14065-2022 «Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации экологической информации»;

- ГОСТ ИСО/МЭК 17029 -2022 «Общие принципы и требования к органам по валидации и верификации»;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2022 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.

## 4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей методике использованы термины и определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 14064-3-2021, ГОСТ Р ИСО 14065-2022, ГОСТ ИСО/МЭК 17029-2022, ГОСТ Р ИСО 14066-2024, ГОСТ Р ИСО 19011-2021.

СК М 04-2026 ОВВПГ Версия 1	МЕТОДИКА Система менеджмента Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 5 из 13
-----------------------------------	---	---------------

## 5 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ОВВПГ – орган по валидации и верификации парниковых газов

СМ - система менеджмента;

КД - корректирующие действия;

## 6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1 Руководитель ОВВПГ несет ответственность и осуществляет общее руководство процессом управления жалобами ОВВПГ.

6.2 Ответственный исполнитель несет ответственность:

-за сбор и верификацию информации, необходимой для проверки жалобы;

-за информирование предьявителя жалобы о ходе рассмотрения и результатах рассмотрения жалобы.

6.3 Ответственность персонала, участвующего в процессе управления жалобами определена в соответствующих разделах настоящей методики и должностных инструкциях.

## 7 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ

### 7.1 Общие положения

7.1.1 В ОВВПГ могут поступать жалобы потребителей на деятельность органа по валидации и верификации, действия работников органа.

7.1.2 В целях эффективного обращения ОВВПГ с жалобами данная процедура находится в открытом доступе.

7.1.3 Подача и рассмотрение жалобы осуществляются бесплатно.

7.1.4 При рассмотрении жалобы обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы и поводу жалобы.

7.1.5 В рассмотрении жалобы не имеют право принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы.

7.1.6 Последовательность рассмотрения жалоб приведена в приложении А.

7.1.7 После получения жалобы ОВВПГ подтверждает, относится ли жалоба к его деятельности по валидации/верификации, и, если да, разрешает жалобу.

7.1.8 ОВВПГ несет ответственность за сбор всей необходимой информации для определения обоснованности жалобы.

7.1.9 Расследование и разрешение жалоб не должно приводить к каким-либо дискриминационным действиям.

### 7.2 Порядок рассмотрения жалобы

7.2.1 Поступившая жалоба регистрируется в журнале регистрации и учета жалоб (приложение В).

7.2.2 Каждой поступившей жалобе присваивается регистрационный номер, состоящий из порядкового номера по журналу регистрации и учета жалоб (приложение В).

7.2.3 После регистрации и проверки обоснованности жалобы руководителем ОВВПГ в зависимости от вида жалобы назначается ответственный исполнитель.

7.2.4 Ответственный исполнитель заполняет форму обратной связи по жалобе (приложение Б) и в обязательном порядке информирует подателя жалобы о ее получении в течение 3-х рабочих дней.

7.2.5 Ответственный исполнитель разрабатывает меры по устранению причины жалобы:

- организует и контролирует организацию мер по устранению жалобы;

- информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы.

СК М 04-2026 ОВВПГ Версия 1	<b>МЕТОДИКА</b> Система менеджмента Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 6 из 13
-----------------------------------	--	---------------

7.2.6 Срок рассмотрения жалобы составляет 10 рабочих дней с момента получения и регистрации жалобы.

7.2.7 После получения от подателя жалобы одобрения реализованных мер по устранению жалобы, ответственный, проанализировав причины возникновения жалобы и меры по ее устранению, принимает решение о разработке корректирующих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

7.2.8 По завершению рассмотрения жалобы ответственный исполнитель составляет отчет по жалобе (форма отчета приведена в приложении Г).

7.2.9 Вся информация по рассмотрению жалобы заносится в журнал регистрации и учета жалоб (приложение В), формируется папка, где хранится:

- жалоба потребителя;
- форма обратной связи;
- отчет по жалобе;
- подтверждение удовлетворенности подателя жалобы предпринятыми мерами (электронное, заказное, факсимильное письмо) и прочая переписка, касающаяся конкретной жалобы.

7.2.10 ОВВПГ, совместно с подателем жалобы, должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

7.2.11 Руководитель ОВВПГ проводит проверку выполнения корректирующих действий по предотвращению поступления повторных жалоб. Результаты проверки отражаются в журнале регистрации и учета жалоб (приложение В).

7.2.12 Отчеты по жалобам потребителей используются при проведении анализа СМ со стороны руководства и при разработке плана мероприятий по повышению удовлетворенности потребителей.

## **8 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ**

Вносить изменения в настоящую методику имеет право разработчик в соответствии с требованиями СК М 08-2026 Методика системы менеджмента. Управление документацией.

## **9 ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение А -	Последовательность рассмотрения жалоб
Приложение Б -	Форма обратной связи по жалобе
Приложение В -	Форма журнала регистрации и учета жалоб
Приложение Г -	Форма отчета по жалобе

СК М 04-2026 ОВВПГ Версия 1	МЕТОДИКА Система менеджмента Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 7 из 13
-----------------------------------	---	---------------

## Приложение А

### Последовательность рассмотрения жалоб

Исполнитель		Используемые документы
	Начало	
	Оформление жалобы	п. 7.2.1
	Предоставление жалобы и др. документов для рассмотрения	
Эксперты ОВВПГ	Регистрация жалобы в журнале	п. 7.2.2, 7.2.3 Приложение В
Руководитель ОВВПГ	Рассмотрение жалобы, назначение ответственного исполнителя	п. 7.2.4
Ответственный исполнитель	Изучение жалобы, заполнение формы обратной связи и информирование подателя жалобы	п. 7.2.4 Приложение Б
	Разработка мер по устранению причины жалобы, информирование подателя жалобы	пп. 7.2.5
	Реализация мер по устранению жалобы, информирование подателя жалобы	п. 7.2.6
	Разработка КД	п. 7.2.7
	Отчет по жалобе, формирование папки	п п. 7.2.8, 7.2.9 Приложения В, Г
	Руководитель ОВВПГ	Проверка выполнения КД, отметка в журнале
	Конец	

СК М 04-2026 ОВВПГ Версия 1	МЕТОДИКА Система менеджмента Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 8 из 13
-----------------------------------	---	---------------

## Приложение Б

### Форма обратной связи по жалобе

#### 1 Сведения о приеме жалобы

Дата жалобы \_\_\_\_\_

Время получения жалобы \_\_\_\_\_

Жалобу принял \_\_\_\_\_

фамилия, инициалы, подпись

Жалоба направлена по:

телефон                       эл.почта                       интернет

лично                               по почте                       другое

Идентификационный код \_\_\_\_\_

#### 2 Проблемы, содержащиеся в жалобе

Объект жалобы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Повторная  
проблема \_\_\_\_\_

да/нет

Категория проблемы:

ОВВПГ

Клиент

1  Этика общения

1  Неверная информация результатов работ

2  Сроки выполнения работ

2  Плохое обслуживание

3  Неверная информация

3  Другое

4  Невыполнение (изменение) условий контракта

5  Повышение цены (дополнительные расходы)

6  Ущерб интересам

7  Некомпетентность аудиторов (специалистов)

8  Решение ОВВПГ

9  Другое

Дополнительная информация \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

СК М 04-2026 ОВВПГ Версия 1	МЕТОДИКА Система менеджмента Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 9 из 13
-----------------------------------	---	---------------

### 3 Оценка жалобы

Оценка области действия и важности фактических и потенциальных воздействий жалоб \_\_\_\_\_

---



---



---



---

Необходимость немедленных действий	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>
Возможность немедленных действий	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>
Возможность компенсации	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>

### 4 Рассмотрение жалобы

Запрашиваемые меры \_\_\_\_\_

---



---



---

Предпринятые действия

Предпринятые действия	Дата	Ответственный	Примечания
Податель жалобы уведомлен о ее приеме			
Оценка жалобы		Наша, не наша	
Изучение жалобы		Предмет жалобы, документы	
Рассмотрение жалобы		Комиссионное рассмотрение	
Информирование подателя жалобы			
Коррекция			
Завершение рассмотрения жалобы			



СК М 04-2026 ОВВПГ Версия 1	МЕТОДИКА Система менеджмента Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 11 из 13
-----------------------------------	---	----------------

## Приложение Г

### Форма отчета по жалобе

- 1 Дата поступления жалобы \_\_\_\_\_
- 2 Регистрационный номер, реквизиты подателя  
жалобы

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 3 Причины возникновения жалобы

\_\_\_\_\_

- 4 Предпринятые меры по устранению  
жалобы

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Описание мер \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кто реализовал (ОВВПГ или клиент) меры по устранению  
жалобы) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фактический срок реализации мер \_\_\_\_\_

- 5 Корректирующие действия (КД) по предотвращению поступления повторных  
жалоб:

Описание КД \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ответственный за реализацию КД \_\_\_\_\_

Планируемый срок реализации

КД \_\_\_\_\_

Отчет составил \_\_\_\_\_

(Подпись, фамилия, инициалы)

(Дата)



СК М 04-2026 ОВВПГ Версия 1	МЕТОДИКА Система менеджмента Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 13 из 13
-----------------------------------	---	----------------

### Лист ознакомления

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись
Руководитель	Ахмедова И.Д.	23.01.2026	
Главный эксперт	Ямщикова О.И.	23.01.2026	
Эксперт	Полюдов В.Ю.	23.01.2026	
Эксперт	Чибисов Р.Е.	23.01.2026	
Эксперт	Васильев М.А.	23.01.2026	
Эксперт	Евграфова С.Ю.	23.01.2026	
Эксперт	Васнев И.И.	23.01.2026	
Главный эксперт	Титов С.В.	09.02.2026	