



<p>Дата издания «03» сентября 2018 г. Издание №5</p>	<p>ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Energy Partner»</p>	<p>ДП ЕР 05 Корректирующие и предупреждающие действия</p>
--	--	---

**РАЗРАБОТАНО:** рабочей группой ТОО «Energy Partner»  
**УТВЕРЖДЕНО:** Генеральным Директором ТОО «Energy Partner»  
**ВВЕДЕНО:** ДП ЕР 05 от 03.09.2018 года  
**ПЕРЕИЗДАН:** издание №5  
**ВЗАМЕН:** издания №4 ДП ЕР 05 от 07.09.2017 года  
**ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ:** 1 раз в год

Данная процедура входит в состав документации ИСМ.  
При разработке документа учтены требования государственных стандартов Республики  
Казахстан СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК OHSAS 18001-2008,  
СТ РК ISO 14001-2016 и СТ РК ISO 14065-2016, СТ РК ISO 50001-2012.

Настоящая процедура не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована  
и распространена без разрешения ТОО «Energy Partner»

### 3 Определения, обозначения и сокращения

#### 3.1 Определения

3.1.1. В настоящей процедуре применяются термины и определения в соответствии с ISO 9000-2015, СТ РК 14065-2016, СТ РК 1.1-2005, СТ РК ИСО 14001-2016, СТ РК OHSAS 18001-2008, СТ РК ИСО 50001-2012.

3.1.2. В дополнение к ним в настоящем процедуре установлены следующие термины и их определения:

<b>Несоответствие</b>	-	невыполнение требования.
<b>Первопричина несоответствия</b>	-	событие, осуществление которого как самого по себе, так и совместно с другими событиями привело к реализации цепочки событий, приведшей к появлению несоответствия.
<b>Производственный процесс</b>	-	процесс, выходом которого является материальная продукция либо услуга, связанная с действиями применительно к материальной продукции.
<b>Апелляция</b>		Запрос со стороны Заказчика или другой ответственной стороны в ТОО «Energy Partner» о пересмотре решения, принятого по вопросам валидации или верификации или результатам реализации проектов.
<b>Жалобы и замечания</b>		Выражение неудовлетворённости с указанием несоответствий со стороны Заказчика или другой ответственной стороны в ТОО «Energy Partner», выявленных при реализации проекта или при рассмотрении результатов, требующее ответа.
<b>Сущность несоответствия</b>	-	внутреннее содержание несоответствия.
<b>Требование</b>	-	потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным
<b>Цепочка событий</b>	-	последовательность связанных друг с другом событий осуществление каждого последующего из которых зависит от осуществления предыдущего.
<b>Корректирующее действие</b>	-	действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

#### 3.2 Обозначения и сокращения

<b>ВР</b>	-	Высшее руководство
<b>ДП</b>	-	Документированная процедура
<b>ИСМ</b>	-	Интегрированная система менеджмента
<b>ОН&amp;S</b>	-	профессиональная безопасность и здоровье
<b>НД</b>	-	Нормативный документ
<b>К/ПД</b>	-	Корректирующие и предупреждающие действия
<b>ПР</b>	-	Представитель руководства по ИСМ

<p>Дата издания «03» сентября 2018 г. Издание №5</p>	<p>ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Energy Partner»</p>	<p>ДП ЕР 05 Корректирующие и предупреждающие действия</p>
--	--	---

#### 4.4 Апелляции, замечания или жалобы

- 4.4.1. Полученные апелляции, жалобы/замечания со стороны ответственной или заинтересованной стороны регистрируются с присвоением входящего номера, который сообщается заявившей стороне; доводятся в обязательном порядке до высшего руководства ТОО «Energy Partner» и команды, ответственной за реализацию данного проекта.
- 4.4.2. Рассмотрение апелляции осуществляется комиссией по беспристрастности, которая функционирует в соответствии с требованиями ПО ЕР 09 «Положение комитета по обеспечению беспристрастности».
- 4.4.3. Заявитель информируется о получении апелляции, сроках рассмотрения апелляции и составе комиссии по рассмотрению апелляции.
- 4.4.4. Комиссия по рассмотрению апелляции проводит расследование в течение 10 рабочих дней, по результатам которого Заявителю предоставляется письменное извещение о результатах проведения апелляции и результатах выполнения корректирующих действий.
- 4.4.5. Проводится процесс анализа причин несоответствий и установление факта: является ли вопрос случайным явлением или выявлена тенденция в появлении сходных по характеру несоответствий. В том случае, если выявленное несоответствие является случайным явлением, возможно достаточно коррекции, если же ситуация иная, то необходима разработка и внедрение корректирующих действий согласно внутренней процедуре.
- 4.4.6. В любом случае Заявителю должен быть представлен обоснованный ответ в виде официального письма на фирменном бланке со стороны ТОО «Energy Partner» согласно приложению Б настоящей процедуры.
- 4.4.7. ТОО «Energy Partner» несёт ответственность за все решения на всех уровнях обработки апелляции.
- Заявившей стороне гарантируется, что все лица, участвовавшие в процессе обработки апелляции, не являются теми лицами, которые принимали участие в процессе реализации проекта и выпуске отчётной документации по проекту
  - Заявившему лицу гарантируется, что решения по апелляции не повлекут за собой дискриминационные действия по отношению к лицу, подавшему заявление.
- 4.4.8. ТОО «Energy Partner» несёт ответственность за все решения на всех уровнях обработки жалоб и замечаний со стороны Заказчика или сторонней экспертной организации, или уполномоченного органа согласно действующего законодательства РК.
- Лицу, подавшему заявление о жалобах или замечаниях и выявленных несоответствиях, гарантируется конфиденциальность его личности и заявления
  - Заявившей стороне гарантируется, что лица, участвовавшие в процессе обработки заявления, не являются теми лицами, которые принимали участие в процессе реализации проекта и выпуске отчётной документации по проекту.
- 4.4.9. При реализации проектов в области валидации или верификации парниковых газов, ТОО «Energy Partner» информирует заявителя о следующем:
- Относится ли полученное заявление к работам, связанным с валидацией или верификацией отчётной документации
  - Кто несёт ответственность за конкретные утверждения или разделы отчётной документации

<p>Дата издания «03» сентября 2018 г. Издание №5</p>	<p>ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Energy Partner»</p>	<p>ДП ЕР 05 Корректирующие и предупреждающие действия</p>
--	--	---

Приложение Б

Форма ответа на заявления апелляций, полученных жалоб и замечаний

№ п/п	Наименование апелляционного вопроса/жалобы или замечания	Аргументированный ответ со стороны ТОО «Energy Partner»
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Примечание:

Данная таблица оформляется в виде приложения к официальному письму на фирменном бланке, которое содержит номер входящего письма от заявителя.