

Audit Report



Certification

1. Company Information

Company name	Limited Liability Company "Gas supply company "Naftogaz of Ukraine"
Address	1, Sholudenka str., 04116, Kyiv, Ukraine
Other audited sites	no
Company representative	Dronenko Oksana
Company description, business activities	Sales of gas and electricity to individuals and legal entities on the territory of Ukraine. Attracting customers. Making a contract Sales of gas and electricity Support of the contract Control of the fulfillment of the terms of the contract Maintaining client registers Work with customer requests Stoppage of gas or electricity sales

2. Audit Information

Audit date	Stage 1: 02.05.2019	Stage 2: 22.05.2019	until: 02.01.2019	
Audit type: 1. Surveillance Audit	Audit Methode: Single Audit	Number of employees relevant for the Scope: 100	Audit duration: 28-29.07.2022	
Audit Standard(s)	Standard 1: ISO9001:2015	Standard 2: ISO14001:2015	Standard 3: Please chose	Standard 4 (further): Please chose
Registration no.:	EN ISO 9001 2010021301090 4	EN ISO 14001 20104213010905		
Scope of application	<input checked="" type="checkbox"/> No Changes <input type="checkbox"/> Adjustment required	EAC Scope:29, 25, 26 Selection of Scopes	NACE Code: Click or type here to enter text	Category (ISO 22003): Click or type here to enter text
Lead Auditor	Auditor	Auditor		
Sergey Ivashina	Click or type here to enter text	Click or type here to enter text		

3. Audit Objectives

The audit objectives are the following:

1. Determination of the conformity of the client's management system, or parts of it, with audit criteria within the scope of the Management System.
2. Determination of the ability of the management system to ensure the client organization meets applicable statutory, regulatory, and contractual requirements.
3. Determination of the effectiveness of the management system to ensure the client organization can reasonably expect to achieve its specified objectives.
4. As applicable, identification of areas for potential improvement of the management system.
5. Review of any management system's changes.
6. Validation that the management system was effectively applied in the previous period (valid for surveillance or recertification audits) and to verify its readiness for the coming period.

The audit was carried out according to the relevant applicable procedure for Management Systems Certification and the relevant Regulation for Certification of TÜV AUSTRIA. The basic information documenting the results of the audit are included into this report, and in total, into the audit questionnaire, the copies of documents and other evidence obtained during the audit.

CHARACTERIZATION OF RESULTS

1: Full Compliance

Audit Report



Certification

2: (O): Point of Improvement, the effectiveness of the corrective action is evaluated during the next audit (*Minor Non-Conformity*)

3: Major Non-Conformity(-ies): Correction through the submission of Documents

4: Major Non-Conformity(-ies): Correction through Re-audit

NA: Not Applicable or/and is Excluded

4. Detailed results of the audit

**Result
Audit Stage 1**

Statement on the Summary Result Stage 1 - please select

Click or type here to enter text

Requirement <i>Evaluation (1,2 & N/A)</i>	Standard(s)		

A. Management System <i>(Justification of any Exclusion for ISO 9001)</i>			
B. Management Review			
C. Internal Audit			
D. Legislative Requirements <i>(License of Operation, Authorizations etc.)</i>			
E. Infrastructure, Prerequisites, HACCP/OPRP Plans			
F. Other			

Audit Report

Certification



LIST OF DEVIATIONS FOR STAGE 1				Time allowed to close deviations until (Maximum 6 months after the completion of stage 1)		
s/n	Findings Description	Relevant Standard(s)	§ clause of the Standard	Corrective action	Correction evidence	Evaluation of corrective action

				Completion of Corrective Actions	
Place, Date:		Place, Date:		Place, Date:	
Lead Auditor	Company Representative	Company Representative	Lead Auditor		
(Signature)	(Signature)	(Signature)	(Signature)		
(Name)	(Name)	(Name)	(Name)		

Audit Report

Certification



Stage 2 or Surveillance

Audit Conclusions

Audit

Stage 2

Surveillance

Recertification

Minimum Mandatory Requirements

Audited

Result

Compliance to all the requirements of the relevant management system standard (or other normative document related to the management system)

1

Conclusion / Comment: Настанова з функціонування інтегрованої системи менеджменту від 28.12.2019

Monitoring of the performance, measurement, reports and reviews in comparison to the main goals and objectives (related to the expected outcomes that are resulted from the requirements of the applicable management systems standards)

1

Conclusion / Comment: Цілі та завдання у сфері якості та заходи щодо їх досягнення та виконання у 2022 році від 10.12.2022
Цілі та завдання у сфері охорони довкілля та заходи з їх досягнення та виконання на 2022 від 10.12.2022
Аналіз функціонування систем менеджменту з боку вищого керівництва за 2021 рік від 19/04/2022

Management System performance in relation to statutory/regulatory/ contractual requirements

1

Conclusion / Comment: Аналіз функціонування систем менеджменту з боку вищого керівництва за 2021 рік від 19/04/2022

Порядок опрацювання звернень побутових споживачів щодо внесення змін до персональних даних таких споживачів, які знаходяться у Реєстрі споживачів постачальника «Останньої надії» від 13.06.2022

Порядок опрацювання письмових звернень побутових споживачів від 21.12.2021

Реєстр законодавчих та нормативно-правових актів у сфері охорони навколишнього природного середовища від 18.01.2022

Ідентифікація екологічних аспектів та ризиків на 2022 та 2023 роки від 22.02.22

Monitoring of processes

1

Conclusion / Comment: Аналіз функціонування систем менеджменту з боку вищого керівництва за 2021 рік від 19/04/2022

Річний звіт «Екологічні витрати» від 22.02.2022р

Internal Audit and Management Review

1

Conclusion / Comment: Аналіз функціонування систем менеджменту з боку вищого керівництва за 2021 рік від 19/04/2022

Положення про проведення внутрішніх аудитів системи менеджменту від 30.07.2021

Річний план аудиту на 2022 рік від 10.12.2021

Звіт з внутрішнього аудиту №06/22 від 28.06.2022 у Центрі обслуговування споживачів

Upper Management Responsibility for the stated Policies

2

Conclusion / Comment: Політика з якості від 10.07.2020

Організаційна структура ТОВ "Газопостачальна компанія "Нафтогаз України" від 01.01.2021

Наказ № 24 від 12.03.21 Про призначення особи, відповідальної за ведення системи управління якістю

Наказ № 25 від 12.03.21 Про призначення особи, відповідальної за ведення системи екологічного менеджменту

Екологічна політика від 10.07.2020

Management System Effectiveness

1

Conclusion / Comment:

Аналіз функціонування систем менеджменту з боку вищого керівництва за 2021 рік від 19/04/2022

The corrective actions from the previous audit (action list) were reviewed and their effectiveness was verified

1

Conclusion / Comment: Аналіз функціонування систем менеджменту з боку вищого керівництва за 2021 рік від 19/04/2022

Register of TOP risks of Naftogaz Group dated 10.12.2022

Audit Report



Certification

Complaint management and handling



1

Conclusion / Comment:

Наказ №9 від 29.01.2021 «Про затвердження «Положення про контроль та оцінку якості обслуговування клієнтів і роботи працівників відділу «Контакт-центр»
Положення про контроль та оцінку якості обслуговування клієнтів і роботи працівників відділу «Контакт-центр» від 29.01.2021

Changes review



1

Conclusion / Comment: Протокол наради з якості за 1 квартал 2022 року від 19.04.2022
Протокол засідання комісії з питань екології від 17.12.2021р

Use of the logo and / or any reference to the certification



1

Conclusion / Comment: ок

Audit Report

Certification



LIST OF OBSERVATIONS / NON-CONFORMITIES

s/n	Relevant standard	§ clause of the Standard	Finding Description	Characterization	Root Cause and Corrective Action	Completion of corrective actions until:	Correction Evidence for Non-Conformities	Evaluation/Verification of corrective action
01	EN ISO 9001	7.5	Призначення особи, відповідальної за підтримку системи управління якістю, не поновлено у зв'язку з звільненням особи, призначеної наказом № 24 від 12.03.21 р.	Minor Non-Conformity				
02	EN ISO 9001 ISO 14001	9.3	Було б краще інформацію у документі Аналіз функціонування систем менеджменту з боку вищого керівництва за 2021 рік від 19/04/2022 розташовувати аналогічно структурі пункту 9.3 ISO 9001:2015 та ISO 14001:2015	Point of Improvement				
03	EN ISO 9001	8.4	Було б краще процедуру з оцінки постачальників зробити окремим документом системи менеджменту	Point of Improvement				

				Completion of Corrective Actions	
Place, Date: Kyiv , 01.08.2022		Place, Date: Kyiv ,		Place, Date:	
Lead Auditor	Company Representative	Company Representative	Company Representative	Lead Auditor	Lead Auditor
(Signature)	(Signature)	(Signature)	(Signature)	(Signature)	(Signature)
(Sergey Ivashina)	(Name)	(Name)	(Name)	(Sergey Ivashina)	(Sergey Ivashina)

Audit Report

Certification



Audit Report



Certification

5. Recommendation of the audit team

The certification scope is appropriate	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
The audit objectives have been fulfilled	YES	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

Standard(s)	Audit team Suggestion				
ISO 9001	<input type="checkbox"/>	Issue of the certificate / Verification Statement	AFTER	<input type="checkbox"/>	no other action
	<input checked="" type="checkbox"/>	Maintenance of Certificate		<input checked="" type="checkbox"/>	Correction of Non-Conformities with the submission of Documents
	<input type="checkbox"/>	Renewal of Certificate		<input type="checkbox"/>	Correction of Non-Conformities with the Re-audit
	<input type="checkbox"/>	Withdrawal of Certificate			

Place, Date:	Kyiv , 01.08.2022		
Lead Auditor	Sergey Ivashina	Auditor (s)	
Signature		Signature	

Other Information:

During the validity of the Certificate, the certified company has the obligation to inform the Certification Body for any changes of the Management System and its documentation. It should be noted that the audit is based on sampling of the available information, which means that additional non – conformities may exist, besides the ones that have been documented during the audit. The result of the audit does not release the audited company from its responsibility to control the installed Management System, as well as of the maintenance and conformity to the requirements of the standard(s) for which the certificate(s) has (have) been awarded.

The Certification Body or the Auditor does not, under no circumstances, substitute or replace the control enforced by the relevant National Authorities.

The responsibility for the enforcement and the assessment of compliance with relevant legislation and regulations remains, in any case, company's responsibility.

CLIENT ACCEPTANCE

Company Representative (Name and Surname)	Signature / Stamp	Period of the next audit (Month and year)	
---	--------------------------	---	--

7. Distribution list

- ✓ Client
- ✓ Certification Body of TÜV AUSTRIA
- ✓ Audit team