

**Акционерное общество  
«Всероссийское производственное объединение  
«Зарубежатомэнергострой»  
(АО «ВПО «ЗАЭС»)**

\_\_\_\_\_ (статус экземпляра)

Введен в действие: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приказом от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор



Т.В. Горяева

« 28 » 02 20 24 г.

**Процедурный документ**





**Система менеджмента**


**Порядок организации работы  
с жалобами и апелляциями при выполнении  
работ/оказании услуг по оценке соответствия в  
форме экспертизы технической документации**

**ПД ЗАЭС 9.1.2-15-24**

*Ичв. № СМ - 936*

## Лист разработки и согласования

Действие	Должность	И.О. Фамилия	Подпись	Дата
Согласовано	И.о. технического директора	Р.В. Скрипник		27.02.2024
Согласовано	Начальник отдела систем менеджмента и процессного развития	С.С. Полева		27.02.2024
Согласовано	Руководитель группы правовой и корпоративной работы	Е.А. Козловская		

Действие	Должность	И.О. Фамилия	Подпись	Дата
Разработал	Начальник отдела экспертиз технической документации и управления требованиями	И.А. Белоусов		27.02.24

**Содержание**

	Стр.
1 Цель .....	4
2 Область применения .....	4
3 Нормативные ссылки .....	4
4 Термины и определения .....	4
5 Обозначения и сокращения .....	5
6 Ответственность .....	5
7 Порядок рассмотрения жалоб/апелляций .....	6
8 Дополнительные вопросы .....	7
9 Корректирующие и предупреждающие действия .....	8
Приложение Форма журнала регистрации жалоб/апелляций .....	9
Лист регистрации изменений .....	10
Лист ознакомления с документом .....	11

## 1 Цель

Целью настоящего ПД является установление порядка действий при рассмотрении жалоб/апелляций при выполнении работ/оказании услуг по оценке соответствия в форме экспертизы технической документации (далее – оценка соответствия), а также установление ответственности и полномочий должностных лиц для действий с жалобами/апелляциями.

## 2 Область применения

2.1 Настоящий ПД разработан во исполнение требований ISO 9001, ГОСТ Р 50.03.04-2020 «Система оценки соответствия в области использования атомной энергии. Оценка соответствия в форме экспертизы технической документации. Требования к экспертным организациям» (пункт 5.3.2) и включает следующие элементы и методы:

- описание процесса получения, подтверждения, изучения жалобы или апелляции, а также решение относительно того, какие действия будут предприняты;

- отслеживание и ведение записей о жалобах и апелляциях, включая действия по их разрешению;

- гарантию выполнения любых соответствующих действий.

2.2 Настоящий ПД предназначен для управления порядком обращения с жалобами/апелляциями при выполнении работ/оказании услуг по оценке соответствия.

2.3 Настоящий ПД распространяется на работников, участвующих в выполнении работ/оказании услуг по оценке соответствия.

2.4 Требования настоящего ПД обязательны для выполнения лицам, участвующим в организации и выполнении действий по работе с жалобами/апелляциями.

2.5 Управление настоящим ПД осуществляется по ПД ЗАЭС 7.5.3-02.

## 3 Нормативные ссылки

В настоящем ПД использованы нормативные ссылки на следующие документы в действующей редакции:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2022 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;
- ISO 9001 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р 50.03.02-2017 Система оценки соответствия в области использования атомной энергии. Эксперты по оценке соответствия в форме экспертизы технической документации. Требования и порядок подтверждения компетентности;

- ГОСТ Р 50.03.04-2020 Система оценки соответствия в области использования атомной энергии. Оценка соответствия в форме экспертизы технической документации. Требования к экспертным организациям;

- ГОСТ Р 54295-2010 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования;

- ПД ЗАЭС 7.5.3-02 Управление документами;

- ПД ЗАЭС 10.2-20 Коррекция. Корректирующие и предупреждающие действия;

- ПД ЗАЭС 10.2-43 Управление несоответствиями;

- Инструкция по делопроизводству АО «ВПО «ЗАЭС».

## 4 Термины и определения

В настоящем ПД использованы следующие термины и определения:

<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
апелляция	Запрос от лица или организации, предоставляющего(ей ) или являющегося(ей)ся объектом оценки соответствия, в адрес органа по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта. (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2022)
жалоба (претензия)	Выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа. (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2022)
эксперт	Специалист, осуществляющий оценку соответствия в форме экспертизы технической документации, аттестованный в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50.03.02.

## 5 Обозначения и сокращения

В настоящем ПД использованы следующие обозначения и сокращения:

<b>Сокращение (обозначение)</b>	<b>Расшифровка (пояснение)</b>
АО «ВПО «ЗАЭС»	Акционерное общество «Всероссийское производственное объединение «Зарубежатомэнергострой»
ОСМиПР	Отдел систем менеджмента и процессного развития
ОЭТДиУТ	Отдел экспертиз технической документации и управления требованиями
ПД	Процедурный документ

## 6 Ответственность

### 6.1 ОЭТДиУТ является ответственным за:

- сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения правильности полученной жалобы/апелляции;

- все решения на всех уровнях организации процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

### 6.2 Начальник ОЭТДиУТ несет ответственность за:

- организацию анализа жалоб/апелляций, полученных при выполнении работ/оказании услуг по оценке соответствия;

- принятие решения по жалобам/апелляциям, полученным при выполнении работ/оказании услуг по оценке соответствия;

- организацию контроля и оценку результативности предпринятых действий по жалобам/апелляциям;

- проведение анализа жалоб/апелляций, полученных при выполнении работ/оказании услуг по оценке соответствия в рамках своей ответственности;

- расследование жалоб/апелляций;

- определение необходимых действий по жалобам/апелляциям;

- организацию проведения и проведение необходимых действий по

жалобам/апелляциям, направленных на их урегулирование и предотвращение их повторения;

- информирование технического директора о ходе рассмотрения жалоб/апелляций;
- контроль выполнения требований настоящего ПД;
- разработку, организацию согласования и актуализацию настоящего ПД.

6.3 Эксперт несет ответственность за ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, повлекшее за собой получение жалобы/апелляции.

6.4 Ответственность за учет, рассылку и хранение настоящего ПД несет начальник ОСМиПР.

## **7 Порядок рассмотрения жалоб/апелляций**

### **7.1 Получение документов (заявлений)**

Заявители могут подать документы (заявления) одним из нижеуказанных способов:

- на бумажном носителе - в форме письма на почтовый адрес АО «ВПО «ЗАЭС»;
- в электронном виде - на адрес электронной почты [kans@zaes.ru](mailto:kans@zaes.ru).

Срок подачи жалобы/апелляции на решение ОЭТДиУТ определяется в соответствии с условиями договора.

### **7.2 Регистрация документов**

Регистрация входящих документов осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

### **7.3 Резолюция руководства**

7.3.1 Полученная корреспонденция не реже 1 (одного) раза в день передаётся техническому директору на рассмотрение.

7.3.2 Если полученный документ квалифицируется как жалоба/апелляция, технический директор принимает решение о ее рассмотрении, направляет начальнику ОЭТДиУТ и в своей резолюции указывает срок выполнения данного задания.

### **7.4 Ответственные за рассмотрение жалобы/апелляции**

7.4.1 В зависимости от характера и содержания полученного документа начальником ОЭТДиУТ принимается одно из следующих решений:

- создать комиссию, которой даётся поручение рассмотреть заявление, предложение или жалобу/апелляцию и предоставить ответ заявителю;
- поручить эксперту рассмотреть жалобу/апелляцию и предоставить ответ заявителю.

7.4.2 Для рассмотрения жалобы/апелляции начальником ОЭТДиУТ назначается эксперт, который не имеет личной заинтересованности в результатах рассмотрения. Работник, в отношении объективности которого могут возникнуть обоснованные сомнения, не принимает участие в рассмотрении жалоб/апелляций и в подготовке ответа.

7.4.3 В случае необходимости для дополнительного расследования могут быть назначены эксперты или какие-либо другие компетентные специалисты в соответствующей области.

7.4.4 Начальником ОЭТДиУТ не может назначать для рассмотрения жалобы/апелляции и доведения до сведения решения работников, которые в течение двух последних лет были вовлечены в какие-либо действия, связанные с предметом жалобы/апелляции.

7.4.5 Документы по поступившей жалобе/апелляции передаются в соответствии с резолюцией технического директора посредством ЕОСДО в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

## 7.5 Рассмотрение жалоб/апелляций и подготовка ответа

7.6.1 Жалобы/апелляции рассматривает и составляет письменный ответ эксперт и/или другие работники, согласно указаниям начальника ОЭТДиУТ, в установленном в настоящем ПД порядке.

7.6.2 При подготовке ответа следует соблюдать требования Инструкции по делопроизводству.

7.6.3 Ответ должен быть исчерпывающим, обоснованным и объективным.

7.6.4 Если жалоба/апелляция получена от группы лиц, то ответ предоставляется лицу, которое жалобу/апелляцию подписало первым.

### 7.6.5 Сроки

- ОЭТДиУТ предоставляет ответ в соответствии с условиями договора, при этом в ответе указываются соображения, которые являлись основой указанных в жалобе/апелляции действий ОЭТДиУТ или эксперта;

- в случае, если для целей объективного рассмотрения жалобы/апелляции необходимы дополнительные проверка, сведения или информация, эксперт или руководитель комиссии своевременно (не менее чем за 4 рабочих дня до окончания установленного срока) информирует об этом начальника ОЭТДиУТ, по ходатайству которого принимается решение о продлении срока рассмотрения;

- эксперт в течение 3 рабочих дней с момента принятия решения о продлении срока рассмотрения письменно сообщает заявителю о продлении срока рассмотрения жалобы/апелляции;

- в случае создания комиссии, председатель комиссии также является ответственным за соблюдение указанного срока рассмотрения.

### 7.6 Подписание ответа

Ответ заявителю подписывает Генеральный директор АО «ВПО «ЗАЭС» или иное лицо, действующее на основании доверенности.

### 7.7 Хранение документов

7.8.1 Хранение связанных с рассмотрением жалоб/апелляций документов ведётся отдельно от хранения остальной документации.

7.8.2 Все соответствующие документы и свидетельства хранятся в хронологической последовательности в соответствующем деле.

7.8.3 Минимальный срок хранения письменных жалоб/апелляций составляет 5 лет. Если начато расследование, срок хранения – 5 лет после принятия окончательного и не подлежащего обжалованию решения.

## 8 **Дополнительные вопросы**

8.1 Жалобы/апелляции принимаются только в письменном виде.

8.2 Анонимные жалобы/апелляции не рассматриваются.

8.3 Полученные ОЭТДиУТ жалобы, которые могут быть оспорены в учреждениях, осуществляющих надзор за деятельностью АО «ВПО «ЗАЭС», или в суде, оспариваются АО «ВПО «ЗАЭС» в установленном законодательством порядке.

8.4 Если заявитель не желает, чтобы упомянутые в жалобе/апелляции факты были опубликованы или разглашены каким-либо другим образом или были упомянуты в отчётах, это следует указать в жалобе/апелляции.

8.5 Описание порядка рассмотрения жалоб/апелляций доступно всем заинтересованным лицам по первому требованию – следует обратиться к начальнику ОЭТДиУТ.

Описание порядка организации работы с жалобами и апелляциями в форме настоящего ПД размещено на сайте АО «ВПО «ЗАЭС».

8.6 В случае необходимости ОЭТДиУТ предоставляет подтверждение, что жалоба/апелляция получена, предоставляет заявителю сведения о ходе процесса, сообщает окончательный результат, уведомляет о завершении процесса рассмотрения жалобы/апелляции.

8.7 Расследование жалобы не может быть причиной для дискриминационных действий.

Изучение и вынесение решений по апелляциям не должно быть результатом дискриминационных действий.

## **9    Корректирующие и предупреждающие действия**

9.1 По результатам проведения анализа жалоба/апелляция может быть квалифицирована как несоответствие. Управление несоответствиями осуществляется в порядке, установленном в ПД ЗАЭС 10.2-43, или в другом порядке, по решению технического директора.

9.2 Порядок проведения корректирующих (предупреждающих) мероприятий состоит из:

- регистрации выявленных (потенциальных) несоответствий;
- проведения анализа несоответствий;
- установления причин несоответствий;
- оценивание и определение необходимых действий;
- планирование корректирующих (предупреждающих) действий;
- выполнение запланированных действий;
- записи результатов предпринятых действий;
- контроль предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых действий.

9.3 Требования к деятельности по разработке и проведению корректирующих и/или предупреждающих действий установлены в ПД ЗАЭС 10.2-20.

9.4 Предупреждающие действия осуществляются посредством выявления и управления рисками, которые могут возникнуть в процессе организации и выполнения работ по оценке соответствия.



**Приложение**  
(рекомендуемое)  
**Форма журнала регистрации жалоб/апелляций**

**Журнал регистрации жалоб/апелляций**

Дата получения	Регистрационный номер жалобы/апелляции	Автор документа	Вх. № документа	Дата документа	Содержание документа	Резолюция, кому отдан, срок выполнения, проведенные мероприятия для составления ответа	Отметка о выполнении	Примечания



