

**Акционерное общество
«Росатом Технологии соответствия»
(АО «РТС»)**

(статус экземпляра)

УТВЕРЖДАЮ

И.о. генерального директора

Введен в действие: «06» 10 2025г.

С.В. Кравченко

Приказом от «06» 10 2025г. № 47/272-П

«06» 10 2025г.

Процедурный документ

Система менеджмента

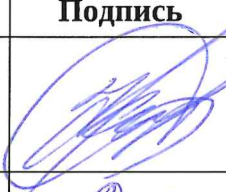
**Порядок организации работы
с жалобами и апелляциями в Органе инспекции
АО «РТС»**

ПД РТС 9.1.2-31-25

Инв. № СМ - 1046

Введен взамен ПД ЗАЭС 9.1.2-31-24

Лист разработки и согласования

Действие	Должность	И.О. Фамилия	Подпись	Дата
Согласовано	Технический директор — представитель руководства по качеству	С.В. Кравченко		02.10.2025
Согласовано	Начальник отдела систем менеджмента и процессного развития	С.С. Полева		30.09.2025
Согласовано	Руководитель группы правовой и корпоративной работы	Е.А. Давыдова		30.09.2025
Согласовано	Начальник технического управления	Р.В. Скрипник		02.10.2025

Действие	Должность	И.О. Фамилия	Подпись	Дата
Проверил	Начальник отдела специальных зарубежных проектов технического управления	А.А. Колобков		24.09.2025
Разработал	Главный эксперт отдела специальных зарубежных проектов технического управления	С.Е. Белова		24.09.2025

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.....	8
9 Корректирующие и предупреждающие действия.....	8
Приложение Форма журнала регистрации жалоб/апелляций.....	10
Лист регистрации изменений.....	11
Лист ознакомления с документом.....	12

1 Цель

Целью настоящего ПД является установление порядка действий при рассмотрении жалоб/апелляций при оказании услуг по оценке соответствия оборудования под давлением (далее – услуги по оценке соответствия) в Органе инспекции АО «РТС», а также установление ответственности и полномочий должностных лиц для действий с жалобами/апелляциями.

2 Область применения

2.1 Настоящий ПД разработан во исполнение требований ГОСТ ISO/IEC 17020 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов, проводящих инспекции» и включает следующие элементы и методы:

- описание процесса получения, подтверждения, изучения жалоб/апелляций, а также решение относительно того, какие действия будут предприняты;
- отслеживание и ведение записей о жалобах/апелляциях, включая действия по их разрешению;
- гарантию выполнения любых соответствующих действий.

2.2 Настоящий ПД предназначен для управления порядком обращения с жалобами/апелляциями при оказании услуг по оценке соответствия в Органе инспекции АО «РТС».

2.3 Настоящий ПД распространяется на работников, участвующих в оказании услуг по оценке соответствия в Органе инспекции АО «РТС».

2.4 Требования настоящего ПД обязательны для выполнения лицами, участвующими в организации и выполнении действий по работе с жалобами/апелляциями, полученными при оказании услуг по оценке соответствия в Органе инспекции АО «РТС» (далее - жалобы/апелляции).

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

3 Нормативные ссылки

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

- ГОСТ ISO/IEC 17020 Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов, проводящих инспекции;
- ПД РТС 7.5.3-02 Управление документами;
- ПД ЗАЭС 10.2-20 Коррекция. Корректирующие и предупреждающие действия;
- ПД ЗАЭС 10.2-43 Управление несоответствиями;
- П ЗАЭС 6.1-02 Положение по управлению рисками в АО «ВПО «ЗАЭС»;
- Инструкция по делопроизводству АО «РТС».

4 Термины и определения

В настоящем ПД использованы следующие термины и определения:

Термин	Определение
апелляция	Запрос представителя объекта инспекции в инспекционный орган о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта (ГОСТ ISO/IEC 17020)
архивариус	Работник АО «РТС», осуществляющий архивацию документации Органа инспекции; назначается ОРД АО «РТС»

Термин	Определение
жалоба (претензия)	В отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью инспекционного органа со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (ГОСТ ISO/IEC 17020)
Орган инспекции	Отдел специальных зарубежных проектов технического управления АО «РТС», осуществляющий деятельность в соответствии с требованиями ISO/IEC 17020 и оказывающий услуги по оценке соответствия оборудования под давлением
руководитель Органа инспекции	Начальник Отдела специальных зарубежных проектов технического управления АО «РТС», осуществляющего деятельность в соответствии с требованиями ISO/IEC 17020 и оказывающего услуги по оценке соответствия оборудования под давлением
технический руководитель работ	Работник АО «РТС», который несет ответственность за организацию, координацию и осуществление процесса проведения оценки соответствия в соответствии с требованиями законодательных и нормативных актов, стандарта ISO/IEC 17020; назначается ОРД АО «РТС»
эксперт	Работник АО «РТС», осуществляющий оценку соответствия оборудования под давлением в Органе инспекции АО «РТС». Список персонала, выполняющего оценку соответствия оборудования под давлением в Органе инспекции, утверждается ОРД АО «РТС»

5 Обозначения и сокращения

В настоящем ПД использованы следующие обозначения и сокращения:

Сокращение (обозначение)	Расшифровка (пояснение)
АО «РТС»	Акционерное общество «Росатом Технологии соответствия»
ОРД	Организационно-распорядительный документ
ПД	Процедурный документ

6 Ответственность

6.1 Орган инспекции является ответственным за:

- сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения правильности полученных жалоб/апелляций;
- все решения на всех уровнях организации процесса рассмотрения жалоб/апелляций.

6.2 Руководитель Органа инспекции несет ответственность за:

- организацию анализа жалоб/апелляций;
- принятие решения по жалобам/апелляциям;
- организацию контроля и оценку результативности предпринятых действий по жалобам/апелляциям.

6.3 Технический руководитель работ несет ответственность за:

- проведение анализа жалоб/апелляций;
- 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 руководителя Органа инспекции о ходе рассмотрения жалоб/апелляций;
- контроль выполнения требований настоящего ПД;
- разработку, организацию согласования и актуализацию настоящего ПД.

6.4 Эксперт несет ответственность за ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, повлекшее за собой получение жалоб/апелляций.

6.5 Архивариус несет ответственность за:

- регистрацию жалоб/апелляций;
- ведение и хранение журнала регистрации жалоб/апелляций;
- хранение связанных с рассмотрением жалоб/апелляций документов;
- контроль предпринятых действий по жалобам/апелляциям.

6.6 Ответственность за учет, рассылку и хранение настоящего ПД несет начальник отдела систем менеджмента и процессного развития.

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 «РТС»;
- в электронном виде - на адрес электронной почты kans@zaes.ru.

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

7.2 Регистрация документов

Регистрация входящих документов осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству АО «РТС».

7.3 Резолюция руководства

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

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

Если полученный документ не квалифицируется как жалоба/апелляция, заявителю направляется письменный мотивированный отказ в рассмотрении.

7.4 Ответственные за рассмотрение жалобы/апелляции

7.4.1 В зависимости от характера и содержания полученного документа руководителем Органа инспекции принимается одно из следующих решений:

- создать комиссию, которой дается поручение рассмотреть заявление, предложение или жалобу/апелляцию и предоставить ответ заявителю;
- поручить техническому руководителю работ рассмотреть жалобу/апелляцию и предоставить ответ заявителю.

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

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

7.4.4 Технический руководитель работ 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 АО «РТС».

7.5 Регистрация жалоб/апелляций

7.5.1 Эксперт после получения документов в течение одного рабочего дня передает информацию о полученной жалобе/апелляции архивариусу для регистрации. Регистрация осуществляется в журнале регистрации жалоб/апелляций. Журнал может вестись как в бумажном, так и электронном виде. Форма журнала регистрации жалоб/апелляций приведена в приложении.

7.5.2 В дальнейшем в журнале регистрации жалоб/апелляций фиксируется информация обо всех документах, связанных с рассмотрением жалобы/апелляции.

7.6 Рассмотрение жалоб/апелляций и подготовка ответа

7.6.1 Жалобы/апелляции рассматривает и составляет письменный ответ технический руководитель работ и/или другие работники, согласно указаниям руководителя Органа инспекции, в установленном в настоящем ПД порядке.

7.6.2 При подготовке ответа следует соблюдать требования Инструкции по делопроизводству АО «РТС».

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

- Орган инспекции предоставляет ответ в соответствии с условиями договора, при этом в ответе указываются соображения, которые являлись основой указанных в жалобе/апелляции действий Органа инспекции или эксперта;
- в случае, если для целей объективного рассмотрения жалобы/апелляции необходимы дополнительные проверка, сведения или информация, эксперт или председатель комиссии своевременно (не менее чем за 4 рабочих дня до окончания установленного срока) информирует об этом технического руководителя работ, 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.

7.7 Подписание ответа

Ответ заявителю подписывает генеральный директор АО «РТС» или иное лицо, действующее на основании доверенности.

7.8 Хранение документов

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

7.8.2 Все соответствующие документы и свидетельства хранятся в хронологической последовательности у архивариуса.

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 Органом инспекции жалобы, которые могут быть оспорены в учреждениях, осуществляющих надзор за деятельностью АО «РТС», или в суде, оспариваются АО «РТС» 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 отчетах, это следует указать в жалобе/апелляции.

8.5 Описание порядка рассмотрения жалоб/апелляций доступно всем заинтересованным лицам по первому требованию – следует обратиться к техническому руководителю работ.

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

8.6 Во всех возможных случаях Орган инспекции должен подтвердить получение жалобы/апелляции, предоставить заявителю отчет о ходе работы и сообщить окончательный результат. Орган инспекции по возможности должен уведомить заявителя об окончании 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 оказания услуг по оценке соответствия в соответствии с требованиями стандарта ISO/IEC 17020.

Управление рисками регламентировано П ЗАЭС 6.1-02.

Приложение
(рекомендуемое)
Форма журнала регистрации жалоб/апелляций

Журнал регистрации жалоб/апелляций

Дата получе ния	Регистрацион ный номер жалобы/ апелляции	Автор документа	Вх. № документ а	Дата документа	Содержание документа	Резолюция, кому отдан, срок выполнения, проведенные мероприятия для составления ответа	Отметка о выполнении	Примечания

Лист регистрации изменений

[illegible]

Лист ознакомления с документом

[illegible]

**Порядок организации работы с жалобами и апелляциями в
Органе инспекции АО «РТС»
ПД РТС 9.1.2-31-25**

[illegible]