



**НИКИМТ-АТОМСТРОЙ**  
**РОСАТОМ**

**Независимый орган по аттестации (сертификации) персонала  
Аттестационный центр НИКИМТ  
АО «НИКИМТ-Атомстрой»**



УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель НОАП

/ С.И. Холоденко

« 11 » ноября 2024г.

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ,  
ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ**

г. Москва

## 1.1 Назначение и область применения

Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и претензий Независимого органа по аттестации (сертификации) персонала (далее - НОАП) устанавливает процедуру подачи и рассмотрения апелляции, жалобы или претензии (далее – апелляция) в НОАП.

Настоящие требования предназначены для применения заявителем на подтверждение компетентности/аттестации, а также организацией или иными лицами, подающими апелляцию, жалобу или претензию.

## 1.2 Общие положения

1.2.1 Для рассмотрения апелляции, жалобы или претензии НОАП создает Комиссию, в состав которой входят: председатель Комиссии, секретарь комиссии и члены Комиссии.

1.2.2 Апелляция, жалоба или претензия предоставляются в Комиссию в произвольной форме на русском языке.

1.2.3 Срок рассмотрения апелляции, жалобы или претензии НОАП не превышает 1 (одного) месяца с момента подачи апелляции. В случае непринятия решения в указанный срок апелляция, жалоба или претензия может быть подана заявителем в вышестоящие орган по аккредитации.

1.2.4 Апелляция, жалоба или претензия, связанная с аттестационным удостоверением, срок действия которого к моменту подачи таковых заявлений истек, может быть принята к рассмотрению Комиссией в случае подачи заявлений в срок не позднее трех календарных месяцев с даты окончания срока действия удостоверения.

1.2.5 При рассмотрении апелляции, жалобы или претензии обеспечивается защита информации, содержащей сведения, составляющей государственную, коммерческую и иную охраняемую законом тайну, и иные сведения, доступ к которым ограничен в соответствии с законодательством РФ.

## 1.3 Порядок рассмотрения

1.3.1 В апелляции, жалобе или претензии должны быть указаны:

- сведения об заявителе: для организаций – полное и сокращенное (при наличии) наименование, для кандидатов – фамилия, имя и отчество, адрес регистрации, адрес фактического пребывания, номер телефона, адрес электронной почты (при наличии);

- сведения о НОАП: полное и сокращенно наименование, адрес, телефон, адрес электронной почты;

- предмет апелляции, жалобы или претензии;

- требования заявителя;

- обстоятельства, на которых основаны требования заявителя, и подтверждающие эти обстоятельства документы и иные доказательства;

- предпочитаемы способ связи с заявителем.

1.3.2 К апелляции, жалобе или претензии прилагаются документы, необходимы для рассмотрения. Необходимость приложения документов и их перечень определяются апеллянтом самостоятельно в зависимости от существа предмета апелляции.

1.3.3 Апелляция, жалоба или претензия и прилагаемые документы к ней предоставляются заявителем на бумажном носителе, в адрес НОАП заказным почтовым отправлением с уведомление о вручении, в виде электронного документа посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет) или по ЕОСДО (при наличии).

1.3.4 Апелляция, жалоба или претензия и прилагаемые к ней документы регистрируется секретарем НОАП в течение трёх рабочих дней с момента поступления, после чего передаются председателю Комиссии по апелляции, жалобе или претензии. Уведомление о приеме апелляции, жалобе или претензии с указанием входящего номера направляется заявителю заказным почтовым отправлением с уведомление о вручении, в виде электронного документа посредством Интернет или по ЕОСДО (при наличии).

1.3.5 Секретарь комиссии в срок не позднее пяти рабочих дней со дня регистрации осуществляет рассмотрение апелляции, жалобы или претензии на предмет соответствия требованиям, установленным п. 1.3.1. В случае отсутствия в апелляции сведений, установленным п. 1.3.1, секретарь Комиссии информирует апеллянта посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной почты или по ЕОСДО (при наличии у апеллянта) по

указанным в апелляции контактными данными о необходимости предоставления недостающих сведений в течении пяти дней с момента такого информирования.

1.3.6 В рассмотрении апелляции, жалобы или претензии может быть отказано, если:

- заявителем не были предоставлены в установленный срок недостающие сведения;
- апелляция, жалоба или претензия подана для рассмотрения переустановленного Порядком срока;
- если имеются вступившие в законную силу решения суда об отказе в удовлетворении апелляции, жалобы или претензии о том же предмете и по тем же причинам;
- если апелляция, жалоба или претензия подана лицом, полномочия которого не подтверждены;
- апелляция, жалоба или претензия не имеет отношения к деятельности НОАП;
- заявитель обратился с отзывом апелляции, жалобы или претензии.

1.3.7 В случае отказа в рассмотрении апелляции секретарь Комиссии направляет апеллянту уведомление о мотивированном отказе в рассмотрении апелляции, жалобы или претензии, подписанное председателем Комиссии.

1.3.8 В срок не позднее трёх рабочих дней после рассмотрения полноты и соответствия апелляции, жалобы или претензии требованиям Порядка, председатель Комиссии принимает решение о проведении создания Комиссии.

1.3.9 Для рассмотрения апелляции, жалобы или претензии секретарь Комиссии:

- осуществляют подготовку повестки заседания и материалов к заседанию;
- предоставляет на утверждение председателю Комиссии повестку дня;
- осуществляет подготовку уведомления о дате, времени и месте проведения заседания Комиссии членам Комиссии и апеллянту.

- организует привлечение предложенных председателем Комиссии экспертов и иных квалифицированных специалистов, компетентных в рассмотрении предмета апелляции и не являющихся лицами, имеющими личную заинтересованность, которая может привести к конфликту интересов, в результатах рассмотрения.

1.3.10 Заявитель в любое время до заседания Комиссии вправе направить заявление об отзыве своей апелляции, жалобы или претензии.

1.3.11 Комиссия рассматривает апелляцию, жалобу или претензию и принимает по ней решение в срок не позднее пятнадцати рабочих дней.

1.3.12 В случае, если для принятия решения по апелляции, жалобе или претензии необходимы дополнительные сведения и(или) проведения экспертизы документов по апелляции, Комиссии принимает решение об истребовании дополнительных сведений и(или) проведения экспертизы документов по апелляции. В случае рассмотрения апелляции приостанавливается на срок, определённый Комиссией для запроса и предоставления дополнительных сведений и (или) проведения экспертизы документов, но не более, чем на двадцать рабочих дней.

1.3.13 Заседание Комиссии является правомочным, если на нем присутствует более половины состава Комиссии. Присутствие Председателя Комиссии является обязательным.

1.3.14 Неявка заявителя не является препятствием для проведения заседания.

1.3.15 В случае, если неявка заявителя делает невозможным рассмотрение апелляции жалобы или претензии на данном заседании, председатель Комиссии вправе перенести его на другой срок, не более, чем на десять рабочих дней.

1.3.16 При повторной неявке без уважительной причины апеллянту председателем комиссии может быть принято решение об отказе в рассмотрении апелляции.

1.3.17 Заседание Комиссии оформляется протокол заседания Комиссии и Решение комиссии по апелляциям, жалобам или претензиям по формам согласно Приложениям 1 и 2.

1.3.18 Подписанное решение не позднее пяти рабочих дней с даты утверждения протокола заседания Комиссии вручает заявителю лично либо направляет заказным отправлением с уведомлением о вручении, или в форме электронного документа, или по ЕОСДО (при наличии у апеллянта).

1.4 Обжалование решений по апелляции, жалобы или претензии

1.4.1 Повторное рассмотрение апелляции, жалобы или претензии по предмету которой было принято решение не допускается.

1.4.2 В случае несогласия подателя жалобы или апелляции с решением Комиссии НОАП по апелляциям, жалобам или претензиям Заявитель может обратиться в Комиссию вышестоящего Органа по аккредитации или обжаловать его в судебном порядке.

1.5 Удовлетворение апелляции, жалобы или претензии

1.5.1 В случае удовлетворения апелляции, Руководитель НОАП отменяет решение, принятое на одном из этапов:

- рассмотрения комплекта заявочных документов;
- прохождения кандидатом теоретических или практических экзаменов;
- оценивания результатов экзаменов и принятия решения комиссией по аттестации.

В зависимости от этапа аттестации, на котором обнаружено несоответствие, Руководитель НОАП назначает ответственного за разработку и принятие корректирующих действий. Информация, полученная в ходе рассмотрения апелляции, используется в качестве входных данных для дальнейшего анализа со стороны руководства и разработки предупреждающих действий.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

Форма протокола заседания Комиссии по апелляции, жалобе или претензии

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_  
Заседания Комиссии

Председатель Комиссии: \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

Секретарь: \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

Члены комиссии:  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

Приглашенные:  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

Повестка дня:  
\_\_\_\_\_

Перечень документов:  
\_\_\_\_\_

Решение Комиссии:  
\_\_\_\_\_

Предложение: \_\_\_\_\_

Секретарь \_\_\_\_\_/  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Члены Комиссии \_\_\_\_\_/  
(подпись) (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, инициалы)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Форма решение Комиссии по апелляции, жалобе или претензии

РЕШЕНИЕ Комиссии

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

По итогам рассмотрения апелляции/жалобы/претензии от

\_\_\_\_\_  
(наименование или Ф.И.О. апеллянта)

По вопросу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(содержание апелляции)

От « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г, регистрационный номер

Комиссией по апелляции было принято решение

Предложение:

Председатель Комиссии по апелляции: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

С решением Комиссии по апелляциям ознакомлен

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)