

## Інформація щодо можливості подання замовниками скарг

Скаржник може подати скаргу стосовно сертифікаційної та інспекційної діяльності, діяльності з випробовування, а також скаргу стосовно сертифікованого клієнта.

Скаргу подають у письмовій довільній формі або на формалізованому бланку на ім'я директора ДП "ДержавтотрансНДІпроект".

Скарга має, щонайменше, містити: відомості про скаржника з реквізитами для зв'язку; опис послуги чи проблеми, яких стосується подана скарга, та дату подачі скарги.

Анонімні скарги до розгляду не приймають, крім випадків, коли анонімна скарга містить фактичні дані, які можуть бути перевірені.

До скарги додають документи (за наявності), що пояснюють та підтверджують її обґрунтованість.

До опрацювання скарги, аналізування та прийняття або ухвалювання рішення за результатами її розглядання не залучають персонал, зокрема керівний персонал, який:

а) мав відношення до предмету скарги (наприклад, брав участь у виконанні робіт, відносно яких надійшла скарга);

б) надавав скаржнику чи сертифікованому клієнту послуги з консультування впродовж двох останніх років;

в) працював у скаржника чи сертифікованого клієнта впродовж двох останніх років.

Скаржника інформують про отримання скарги, її реєстрацію та про хід розглядання скарги (на його запит).

Прийняте за скаргою обґрунтоване рішення доводять до скаржника рекомендованим листом не пізніше одного місяця від дати реєстрації скарги в ДП "ДержавтотрансНДІпроект". У разі, якщо виникає потреба у додатковому часі для опрацювання скарги, її розглядають протягом цього періоду часу, при цьому загальний строк розгляду скарги не може перевищувати 60 календарних днів (якщо збільшення строку розглядання скарги понад 60 днів не погоджено із скаржником).

У разі незгоди скаржника із прийнятим ДП "ДержавтотрансНДІпроект" рішенням за скаргою, воно може бути оскаржене в центральному органі виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері транспорту (Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України, 01135, м. Київ, просп. Берестейський, 14), або в судовому порядку згідно із законодавством України.

Більш детально ознайомитися з процедурою розглядання скарг можна за телефонами: +380 (44) 455-69-75, +380 (44) 455-77-61, e-mail: vpinchuk@insat.org.ua, rkyslovskyy@insat.org.ua.