

Інформація щодо можливості подання замовниками скарг

Скаржник може подати скаргу стосовно сертифікаційної, інспекційної чи іншої діяльності ДП "ДержавтотрансНДІпроект", 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. 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;
- б) надавав замовнику чи сертифікованому клієнту послуги з консультування впродовж двох останніх років;
- в) працював у замовника 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 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 інфраструктури України, 01135, м. Київ, пр. Перемоги, 14), або в судовому порядку згідно із законодавством України.

Більш детально ознайомитися з процедурою розглядання скарг можна **за телефоном: (044) 455-69-75, e-mail: vpinchuk@insat.org.ua.**